

Для чего существует «Телефон доверия»?

«Телефон доверия» позволяет справиться с тревожными мыслями, обрести веру в себя, разобраться в сложной жизненной ситуации. Независимо от возраста, национальности, вероисповедания, взглядов на жизнь консультант «Телефона доверия» всегда готов выслушать и помочь

Специалисты службы экстренной психологической помощи «телефон доверия» готовы ответить на вопросы детей и подростков, оказать экстренную психологическую работу.

По «телефону доверия» также могут позвонить и родители по проблемам взаимоотношений с детьми, употреблением подростками психоактивных веществ, личным проблемам и т. д. По необходимости родителям предоставляется информация о службах и организациях, где будет оказана бесплатная квалифицированная медицинская, правовая, психолого-педагогическая помощь.

Принципы работы «Телефона доверия»:

Постоянная доступность – днем и ночью, 24 часа в сутки, можно получить психологическую помощь и поддержку;

Анонимность и конфиденциальность – можно не называть свое имя, содержание беседы не разглашается.

Один из главных принципов работы «Телефона доверия»: - это действительно верить, верить в то, что человек способен сам решить свои проблемы.

СПЕЦИФИКА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ.

Специфика телефонного консультирования заключается в следующих принципах:

- 1. Постоянная доступность:** днём и ночью, 24 часа в сутки, люди, оказавшиеся в трудной ситуации, могут получить поддержку другого человека.
- 2. Анонимность и конфиденциальность:** звонящий имеет право не называть своё имя. Содержание беседы абсолютно конфиденциально.
- 3. Уважение звонящего:** звонящий принимается таким, какой он есть. Консультант не имеет права манипулировать звонящим или навязывать свою

позицию; любые формы идеологического давления недопустимы, в том числе религиозного или политического.

4. Защита звонящего: консультантом может быть человек, прошедший отбор и специальную подготовку; консультант обязан постоянно совершенствовать свои умения .

Как показывает опыт, квалифицированный телефонный консультант способен значительно облегчить душевные страдания человека, помочь ему снизить уровень душевного напряжения и вернуться к нормальной жизни.

В то же время, для того, чтобы психологическая помощь была эффективной, необходимо знать специфику реагирования на чрезвычайную ситуацию людей различных категорий. Особенно важно получение своевременной психологической помощи детьми как наиболее незащищенной категории населения.

Врачи и педагоги, психологи и социальные работники объединили свои усилия в помощи таким детям. Особенно важная роль в поддержке детей принадлежит психологу. Страх, боль и отчаяние — эти чувства испытывает каждый маленький человечек, который подвергается насилию. Помочь пережить его, найти в себе силы простить обиду и жестокость и жить дальше — вот задача психолога в работе с такими детьми.

Особенно важное значение для решения этой задачи имеет работа службы **Телефон доверия**. Какому бы виду насилия ни подвергался ребёнок: психологическому, физическому или сексуальному, — одному ему с этой болью не справиться. Для каждого пострадавшего обращение к психологу — это реальный шанс поделиться своей болью, успокоиться и принять самостоятельное, единственно правильное решение. Источниками насилия могут быть родственники, друзья, знакомые, коллеги, одноклассники, посторонние люди.

Жестокое обращение с детьми особенно опасно своими долговременными последствиями. Чем раньше человек подвергается жестокости, тем более непредсказуемыми и страшными могут стать её последствия. Неслучайно, по мнению многих исследователей, физическое и сексуальное насилие над детьми в раннем возрасте позже становится причинами суицидального поведения. Таких последствий можно избежать, если вовремя получить профессиональную психологическую помощь. Такую возможность и предоставляет служба экстренной помощи «Телефон доверия». Несомненно, основная цель такой помощи — это **снятие ситуативного напряжения и работа с отрицательными эмоциональными переживаниями**.

С проблемой жестокого обращения чаще всего обращаются дети, подростки, сочувствующие взрослые (родственники, соседи, обеспокоенные тем, что

происходит со знакомыми им детьми, желающие им помочь, но не знающие, как это сделать).

Специалисты Телефона доверия способны оказать помощь как информационного характера (предоставление полной информации о проблеме или (и) адресация к службам, готовым оказать медицинскую, юридическую или иную помощь, необходимую в данной ситуации), так и психологического (работа с личностными проблемами клиента: чувством вины за произошедшее, обиды, стыда, гнева, агрессии по отношению к детям и подросткам; возможно индивидуальное очное консультирование и психотерапия).

Работа с детьми и подростками в кризисных ситуациях имеет свои особенности. Остановимся на них подробнее.

Дети младшего школьного возраста в силу возрастных особенностей особенно чувствительны к любым эмоциональным воздействиям и легко вытесняют травмирующее событие, воспоминание на уровень бессознательного, сообщая психологу, что ничего особенного не произошло. В данном случае необходимо бережное прикосновение к травмирующим воспоминаниям и выработка максимально безопасной стратегии поведения. Кроме того, часто восприятие ситуации жестокого обращения зависит от структуры и модели семьи. Например, в некоторых семьях физическое наказание не воспринимается как нечто запрещённое. Образы родителей у детей часто идеализируются, и родитель — источник насилия — может восприниматься как справедливый и добрый. Преждевременное разрушение этой иллюзии может привести к разрушению образа семьи у ребёнка, а следовательно, к деформации его личности. Каков бы ни был источник насилия, психологическая работа желательна со всеми членами семьи. Поэтому в случае обращения на детский телефон доверия по вопросам жестокого обращения рекомендуется очная консультация психолога и терапия.

Направления работы с детьми: снятие эмоционального напряжения, терапия острых эмоциональных состояний в техниках игровой терапии, сказкотерапии, символдрамы и др.

Работа с родителями: поддержка, снятие острых эмоциональных состояний, помощь в решении семейных проблем и информационные услуги.

Дети в возрасте 9-12 лет звонят в службу «ТД» в состоянии шока, стресса, постстресса, депрессии. От младших детей они отличаются большим осознанием ситуации жестокого обращения. Возрастает способность самостоятельно принимать решения в кризисной ситуации.

Стратегии работы: снять острые эмоциональные состояния (выслушать, понять и принять), сделать акцент на правах ребёнка и недопустимости произошедшего факта жестокого обращения, подчеркнуть уникальность личности ребёнка, акцентировать внимание на ресурсах, работать с чувством вины и неполноценности, рационализировать эмоциональное состояние, активизировать поиск выхода из сложившейся ситуации, предоставить необходимую информацию.

Подростки в возрасте 13-18 лет обращаются в службу «ТД» в кризисной ситуации непосредственно после травмирующего события или по прошествии некоторого времени. Психологические состояния: депрессия, чувство безнадежности, беспомощности, тревожность, апатия, разочарование, стеснение, ярость, гнев, ожесточение и т.п.

Факты жестокого обращения искажают самооценку ребёнка и способствуют появлению в образе «Я» ребёнка негативных оценок: слабый, уязвимый, никому не нужный, униженный и т.п. Поэтому в консультировании и психотерапии необходимо раскрытие и усиление личности ребёнка.

Стратегии работы: принятие и сопереживание, прояснение сути проблемы, проработка актуального эмоционального состояния, прошлых травмирующих переживаний, поиск вариантов выхода из сложившейся ситуации, разработка стратегии безопасного и ресурсосберегающего поведения, предложение прохождения очной консультации для продолжения психологической работы в группах самопомощи или тренинговых группах под руководством психолога.

Детский телефон доверия также оказывает помощь и **родителям**, испытывающим трудности во взаимоотношениях со своими детьми и/или в случае обеспокоенности ими за физическое и/или психологическое здоровье ребенка. Взрослые часто не владеют информацией о том, как взаимодействовать с детьми в чрезвычайных ситуациях, для них характерны растерянность и чувство беспомощности. Служба телефона доверия способна оказать помощь родителям в нахождении способов психологической поддержки детей, травмированных какими-либо событиями, и в восстановлении нормальной повседневной жизни семьи и образовательного процесса для ребёнка.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕЛЕФОНОВ ДОВЕРИЯ

Детские Телефоны доверия соблюдают в своей деятельности ряд принципов, которые позволяют организовать эффективную и доступную помощь детям.

Уважение к ребенку. Во время разговора с ребенком недопустимо применение давления, мнение ребенка должно быть внимательно выслушано. Недопустимо заставлять ребенка действовать против его воли.

Доступность. Экстренная психологическая помощь по телефону должна быть доступной в удобное для ребенка время и работать бесперебойно в соответствии с четко заявленным графиком работы. Все дети должны иметь возможность воспользоваться телефоном, а также получить доступную им информацию о деятельности Телефона доверия.

Бесплатность. Служба не может получать экономической выгоды в процессе работы и все звонки на Телефон доверия от детей и подростков должны быть бесплатны независимо от места положения звонящего.

Конфиденциальность. Служба гарантирует звонящему анонимность. Информация о факте звонка, как и само содержание разговора сохраняются в тайне.