

**Выступление директора ГБУСО ВО «Судогодский комплексный
центр социального обслуживания населения» на муниципальном
родительском комитете 16.11.2016 года**

Вопросы для обсуждения: состояние преступности с участием несовершеннолетних, вопросы ответственности родителей за воспитание и безопасность детей.

**Тема выступления: «Детский телефон доверия – экстренная
психологическая помощь подростку»**



Детский телефон доверия является важным инструментом оказания квалифицированной психологической помощи и консультирования для детей, подростков и их родителей.

Единый общероссийский детский телефон доверия, созданный по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации, заработал в России в сентябре 2010 года.

Единый общероссийский детский телефон доверия с номером **8-800-2000-122** объединил службы субъектов РФ, оказывающие услуги по телефонному консультированию. При звонке на данный номер, находясь в любом населенном пункте России, со стационарного или мобильного телефона дети в трудной жизненной ситуации, подростки, их родители, да просто – любые граждане, могут получить экстренную психологическую помощь.

При работе телефона доверия соблюдаются два основных принципа работы – конфиденциальность и бесплатность. Это означает, что каждый ребенок и родитель может анонимно и бесплатно получить психологическую помощь и тайна его обращения на телефон доверия гарантируется.

Проблемы в школе, недопонимание с родителями, ссоры с одноклассниками. Все это серьезно сказывается на психологическом состоянии детей и подростков. Порой их переживания настолько сильные, что справиться с ними самостоятельно ребята не могут и решаются на отчаянные шаги.

Особенно страдают дети из семей, в которых между детьми и родителями не установлены доверительные отношения, контакты и понимание. Ребенок, оставаясь наедине со своими проблемами, не может найти поддержку у взрослых членов своей семьи, ему не с кем «проговорить» по поводу своих переживаний, страхов, проблем с учебой, сложностей во взаимоотношениях со сверстниками. Поэтому ребенок может либо замкнуться в своих проблемах, либо найти порой не совсем правильный выход из трудной ситуации. В данном случае обращение на телефон доверия может стать палочкой-выручалочкой, зачастую – единственным

инструментом к которому может прибегнуть ребенок, попавший в сложную ситуацию по вине взрослых, либо в связи с проблемами во взаимоотношениях со сверстниками, либо – испытывая проблемы становления своей личности. Поэтому одной из задач взрослых является научить ребенка пользоваться телефоном доверия.

Не менее важным инструментом телефон доверия может стать и для родителей, испытывающих проблемы в воспитании детей и подростков, которым зачастую необходимо получить квалифицированную консультацию.

Телефон доверия работает ради того, чтобы дети, их родители да и просто люди, равнодушные к беде живущего рядом ребенка, могли вовремя получить помощь профессионального психолога.

В соответствии с Соглашением между администрацией Владимирской области и Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, от 01.09.2010 № 30/03 «Об обеспечении на территории Владимирской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122», в нашем регионе с 1 октября 2010 года функционирует детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

Телефон установлен в государственном казенном учреждении социального обслуживания Владимирской области «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» на базе отделения экстренной психологической помощи по телефону. Место выбрано не случайно – там подходящее помещение, есть техническая возможность для функционирования такого телефона и профессиональные кадры, которые могут дать квалифицированные консультации семьям и детям, обратившимся за помощью. На телефон доверия могут звонить дети, попавшие в сложную жизненную ситуацию. Они могут получить консультацию в области отношений с родителями, сверстниками и других вопросах. Все звонки анонимны. Если же у ребенка очень сложная ситуация в семье, например, рукоприкладство со стороны взрослых, ущемление прав, насилие, то по обращению ребенка может быть проведена беседа с родителями, а также своеобразная проверка с привлечением правоохранительных органов.

Основной целью деятельности отделения экстренной психологической помощи по телефону является оказание экстренной анонимной бесплатной психологической помощи по телефону.

Основные задачи:

- оказание детям консультативно-психологической помощи, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия;
- оказание консультативно-психологической помощи родителям и иным взрослым, которые испытывают трудности в общении с детьми или готовы сообщить о нарушениях прав детей;
- повышение психологической грамотности населения посредством предоставления клиентам информации, ориентированной на решение проблем личного и социального характера;
- осуществление сбора сигналов о нарушении прав детей и передачу их в органы и учреждения по защите прав детей;

- осуществление рекламно-просветительской деятельности, направленной на информирование населения о возможности получения психологической помощи средствами телефонного консультирования;
- ведение статистики и анализ запросов абонентов детского телефона доверия.

Среднее количество звонков, принимаемых за день – 30-50.

Телефон доверия является круглосуточным.

Консультанты детского телефона доверия – это специалисты с высшим профессиональным образованием. Все консультанты проходят специальную подготовку для работы на телефоне доверия. Психологи-консультанты постоянно повышают свой профессиональный уровень на семинарах, супервизиях и вебинарах по тематике работы детского телефона доверия.

Главная задача психологов-консультантов – снять остроту психоэмоционального напряжения, переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент, и уберечь юного или взрослого собеседника от опрометчивых и опасных поступков, вместе с абонентом проанализировать ситуацию, выявить ее причины, подсказать алгоритмы выхода из сложившегося положения и мотивировать человека на то, чтобы он сам постарался решить проблему.

С какими вопросами можно обратиться ребенку или подростку?

- когда не знаешь, как вести себя в тех или иных ситуациях;
- очень нравится девочка или мальчик, и ты не знаешь, как привлечь ее (его) внимание;
- произошел конфликт с кем-то из старших и в связи с этим тревога не покидает тебя;
- в школе проблема с учителями;
- родители не понимают тебя, и ты не знаешь, как себя с ними вести и заслужить их уважение и понимание;
- ссора с другом (подругой);
- обидели в школе (на улице, дома);
- когда больше не хочется никого видеть и ни с кем общаться;
- друг курит (употребляет алкоголь или наркотики); как помочь ему избавиться от этой зависимости? к кому обратиться за помощью?
- ты попал в безвыходную ситуацию;
- какую профессию выбрать и кем стать в будущем?

РЕБЕНОК:

- Я боюсь получить плохую оценку
- Меня обзывают и дразнят одноклассники
- Со мной никто не хочет дружить
- Я боюсь темноты и привидений
- Мне страшно оставаться дома одному
- Я боюсь, что родители меня будут ругать
- Я боюсь врачей и уколов

- Мои родители разводятся, как их помирить
- А что беспокоит тебя?

ПОДРОСТОК:

- Я НЕКРАСИВАЯ/ТОЛСТАЯ/ПЛОХО ОДЕТА
- Я БОЮСЬ ПРЕДСТОЯЩИХ ЭКЗАМЕНОВ/НЕ СДАТЬ ЕГЭ
- Я НЕ ХОЧУ ЖИТЬ
- РОДИТЕЛИ ЗАСТАВЛЯЮТ МЕНЯ ПОСТУПАТЬ В ИНСТИТУТ, КОТОРЫЙ МНЕ НЕ НРАВИТСЯ
- Я ВЛЮБИЛСЯ, А ОНА МЕНЯ НЕ ЗАМЕЧАЕТ
- МЫ ПОССОРИЛИСЬ С ПОДРУГОЙ, И Я НЕ ЗНАЮ, КАК ПОМИРИТЬСЯ
- У МЕНЯ НЕТ ДРУЗЕЙ, Я ОДИНОК
- Я НЕ УВЕРЕН В СЕБЕ
- А ЧТО БЕСПОКОИТ ТЕБЯ?

С какими вопросами могут обратиться взрослые?

- этапы и особенности индивидуального психического развития в детском возрасте;
- детские страхи;
- травма и потеря: процесс переживания и психологическая помощь;
- проблемы зависимостей (алкогольной, наркотической, игровой и др.);
- проблемы в семейных отношениях;
- сложности, возникающие в процессе обучения ребенка, в образовательном процессе;
- нарушение прав ребенка (в том числе в случае насилия по отношению к ребенку).

ВЗРОСЛЫЕ:

- Мой сын не хочет ходить в школу/не хочет учиться
- Ребенок меня не слушает
- Дочь перестала мне доверять, рассказывать о своей жизни
- Над моим ребенком издеваются в школе
- Дочь помешалась на похудении, перестала есть
- Не могу оторвать сына от планшета/компьютера
- Ребенок связался с дурной кампанией
- У ребенка не складываются отношения с отчимом/мачехой

В Судогодском районе с 2010 года на базе отделения социального обслуживания семьи и детей ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения» функционирует служба экстренной помощи «Телефон доверия». Консультирование по телефону осуществляют 5 сотрудников: заведующая отделением, 3 специалиста по социальной работе и психолог.

Районный телефон доверия – **8 (49235) 2-30-49**, график работы: еженедельно по вторникам и четвергам с 11-00 до 15-00 час. Но он не бесплатный.

Анализируя работу службы «Телефон доверия» за 2014-2015 годы необходимо отметить:

- количество звонков – 57, в том числе: 16 от детей, 41 от взрослых;
- 54% звонков – социально-психологическое консультирование; 29% социально-педагогические услуги; 17% социально-правовые услуги;
- основные вопросы при обращении по телефону доверия:
 - 17 – информационно-справочные материалы, куда обратиться;
 - 12 – учебные проблемы;
 - 9 – семейные отношения – родители;
 - 8 – детско-родительские отношения.

Чтобы дети знали о своих правах и могли проконсультироваться по тому или иному вопросу, информация о телефоне доверия распространяется в учебных заведениях, медицинских учреждениях, на сайтах департамента социальной защиты населения, отдела социальной защиты населения и учреждения, а также через средства массовой информации.

К сожалению, в течение 2016 года звонков на телефон доверия не поступало. Считаем необходимым провести в районе дополнительное информирование по возможности обращения несовершеннолетних и их родителей как на единый телефон доверия, так и на районный телефон.

Предлагаем вам активнее пользоваться услугами центра, телефона доверия, доводить информацию до детей и взрослого населения района.