**Сектор дистанционного консультирования «Детский телефон доверия»**

В 2005 году Комитет ООН по правам ребенка в рекомендациях России как государству – участнику высказал рекомендацию создать бесплатную телефонную службу, доступную круглосуточно для звонков, связанных с потребностями детей. Эти рекомендации воплощаются в жизнь, и с сентября 2010 года на территории России действует единый. Всероссийский номер детского телефона доверия 8-800-2000-122. Это подчеркивает стратегические приоритеты государственной социальной политики в области создания безопасной среды для развития взрослеющего ребенка.

Телефонное консультирование особое значение приобретает в ситуации, когда очная психологическая помощь по разным причинам невозможна. Преимущества телефонного консультирования – это сведение до минимума влияний извне на человека, доступность, анонимность, конфиденциальность, экстренность оказания помощи. Обращение ребенка на Телефон доверия не опосредовано влиянием родителей или иных взрослых, и поэтому телефонное психологическое консультирование становится одной из реальных форм помощи ребенку, оказавшемуся в кризисной ситуации.

В МГППУ с 1 сентября 2008 года в Центре экстренной психологической помощи функционирует сектор дистанционного консультирования «Детский телефон доверия». Детский телефон доверия работает на многоканальном номере 8 (495) 624-60-01.

С июня 2011 года Служба подключена к Всероссийскому детскому телефону доверия и дополнительно принимает звонки с номера 8-800-2000-122.

Целью деятельности Детского телефона доверия является оказание экстренной психологической помощи субъектам образовательного процесса средствами телефонного консультирования в ежедневном круглосуточном режиме на условиях анонимности.

Детский телефон доверия предназначен для того, чтобы выполнять функции психологической поддержки и помощи в особо тяжелых кризисных состояниях. Ребенок, его родитель, близкий, педагог позвонив в Службу, может открыто говорить о том, что его беспокоит, тревожит, не называя своего имени и свои координаты.

Основные принципы работы Детского телефона доверия:

* анонимность: ни абонент, ни консультант не обязаны называть себя, передавать своих личных данных; у консультанта часто есть псевдоним, абонент может представиться любым именем, или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента не фиксируется
* конфиденциальность: содержание беседы не записывается, без согласия абонента не передается третьей стороне; предметом анализа является информация о звонке: категория проблемы, возраст абонента и его социальное положение (если абонент

их сообщил)

* толерантность: уважение к клиенту, которое высказывает консультант
* управление разговором: абонент может в любой момент прервать разговор
* профессиональная помощь клиенту: консультантом является человек, имеющий
* опыт работы, прошедший профессиональный отбор и специальную подготовку

Психологи Детского телефона доверия консультируют детей, подростков, родителей, педагогов по любым вопросам, касающимся развития, обучения, воспитания детей, оказывают психологическую поддержку и помощь в трудных жизненных ситуациях.

Служба ведет круглосуточную деятельность (без праздничных и выходных дней). Рабочие смены психологов формируются с учетом количества обращений абонентов и состоят из двух-трех психологов в дневную смену (с 9-00 до 21-00) и двух психологов в ночную смену (с 21-00 до 9-00).

В штате Детского телефона доверия помимо психологов и педагогов-психологов работает юрист (по четвергам с 17-00 до 21-00), консультирующий по вопросам, касающихся правовых аспектов регулирования детско-родительских, семейных и иных отношений.

Задачи Службы Детский телефон доверия:

* консультирование населения (преимущественно детей, родителей, педагогов), обратившихся за психологической помощью по телефону
* повышение психологической грамотности населения посредством предоставления клиентам информации, ориентированной на решение проблем личного и социального характера
* осуществление организационно-методической и супервизорской деятельности в целях повышения эффективности работы специалистов детских телефонов доверия
* проведение научных исследований по проблемам профессионального «выгорания» сотрудников детских телефонов доверия, эффективного оказания психологической помощи, поиск новых методов консультирования
* разработка образовательных программ и учебно-методических материалов для подготовки и профессиональной переподготовки, повышения квалификации психологов служб телефонного консультирования
* сотрудничество и координация деятельности с учреждениями и организациями (центрами, службами), осуществляющими психолого-медико-социальную помощь детям, подросткам и молодежи по вопросам оказания экстренной психологической помощи средствами телефонного консультирования
* просвещение и реклама направлений деятельности Детского телефона доверия в целях развития у населения мотивации обращения за психологической помощью в Службу Детского телефона доверия в сложных жизненных и кризисных ситуациях
* мониторинг и контент-анализ запросов абонентов
* организация практики студентов и волонтеров: проведение обучающих мероприятий, консультаций, супервизия их деятельности

**Специфика обращений абонентов в Службу Детский телефон доверия**

Ежегодно Служба «Детский телефона доверия» принимает около 35 000 обращений. В Службу обращаются дети и подростки в возрасте от 4-х до 18-ти лет. Можно отметить, что основные проблемы у детей разного возраста связаны с взаимоотношениями с родителями, прежде всего, это различные виды семейных конфликтов.

Следующая по значимости категория обращений касается трудностей, возникающих в отношениях со сверстниками (непонимание, агрессия, изоляция, неудовлетворенность общением).

Учебные проблемы детей в основном связаны с недостаточной учебной мотивацией, с вопросами взаимоотношений с учителями либо жалобами на повышенную сложность учебных программ и завышенные требования педагогов. Еще одна значимая проблема абонентов подросткового и юношеского возраста касается взаимоотношений с противоположным полом (первая влюбленность, трудности, возникающие из-за дефицита гендерных навыков взаимодействия и др.).

Если в процессе работы становится понятно, что без специализированной очной помощи не обойтись, то одной из основных задач телефонного консультирования становится мотивирование ребенка на привлечение к проблеме ближайшего взрослого окружения с

целью дельнейшего обращения в очные службы помощи. Параллельно ребенку объясняется специфика деятельности подобных служб.

Кроме того, при необходимости, с согласия абонента полученная от него информация может передаваться в кризисные службы (МЧС, полиция, скорая медицинская помощь, социальные службы).

Опыт работы детских психологов свидетельствует о том, что эффективное разрешение многих проблем ребенка зависит от участия в этом процессе его ближайшего окружения (родители, другие родственники, близкие, друзья).

Почти треть запросов от родителей и близких  детей связаны с конфликтами и непониманием детей, с ошибками воспитания детей в семье, с отсутствием отца в процессе воспитания ребенка, с ситуативными проблемами в процессе общения с детьми. Можно предположить, что значительное количество запросов, связанных с семейными трудностями, объясняется недостаточной информированностью родителей о специфике возрастного развития детей и отсутствием единых требований к ребенку в семье, а также непоследовательностью педагогических воздействий.

Наибольшее количество запросов родителей, касающихся учебных проблем у детей, связаны с трудностями усвоения учебного материала и подготовки к урокам; сложностями взаимоотношений с одноклассниками и учителями; снижением учебной мотивации учеников и частыми пропусками школы; конфликтами с классными руководителями и с администрацией образовательного учреждения и т.д.

Проблемы физического и психического здоровья детей – третья по количеству группа обращений, поступающих от взрослой аудитории. Можно выделить две тематические подгруппы: первая касается проблем плохого здоровья детей (врожденные или приобретенные заболевания) и возникающих в связи с этим трудностей в обучении и воспитании ребенка; ко второй относятся обращения, связанные с переживанием родителей за здоровье детей из-за высокой учебной нагрузки или ослабленного иммунитета.

Кризисные обращения от родителей чаще всего касаются различных видов насилия (в семье, в образовательном учреждении, на улице). Нередки запросы информационного и юридического характера, связанные с этой категорией проблем. Запросы родителей, связанные с различными формами дезадаптации ребенка, в основном касаются следующих проблем: буллинг - агрессивное преследование одного из членов коллектива; адаптация в связи с переходом ребенка в новое образовательное учреждение; пролонгированная школьная дезадаптация.

Около 80% запросов, поступивших от взрослой аудитории (родственники детей, педагоги, друзья, соседи и т.п.), касались трудностей детского возраста, остальные связаны с психологическими проблемами личного плана. В этом случае работа с такими запросами ведется лишь в том случае, когда абонент находится в возбужденном или тревожном состоянии. Все остальные вызовы перепрофилируются в другие психологические службы города.

Эффективность психологического телефонного консультирования оценить довольно сложно из-за отсутствия обратной связи и информации о дальнейшей судьбе абонентов. Вместе с тем, в практике телефонного консультирования принято несколько косвенных признаков оценки эффективности данного вида психологической помощи. Прежде всего, это количество обращений от целевой аудитории.

Дополнительными признаками эффективности работы Службы могут служить повторные обращения абонентов с благодарностью. Также наблюдаются повторные обращения абонентов, ориентированных на продолжение работы с заявленной проблемой. Кроме того, качество консультаций, проводимых психологами, ежедневно курируется супервизорами Службы.

Специалисты, работающие на анонимной, бесплатной круглосуточной телефонной линии Детского телефона доверия, выслушают и окажут профессиональную и своевременную психологическую помощь и поддержку.

*Для получения психологической консультации Вы можете обратиться по телефонам:****8(800)2000-122, 8(495)624-60-01****(бесплатно, анонимно, круглосуточно)*