

# ЗАЧЕМ НУЖЕН ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ?



*Переходный возраст — непростая пора для подростка. У него меняется внешность, происходят гормональные всплески, появляются проблемы с выстраиванием отношений с семьёй и друзьями, ребёнок старается заново найти и определить своё место в мире. Этот кризисный этап важно грамотно пройти. Часто подростки сталкиваются с трудностями, о которых ещё вчера не имели ни малейшего представления: одиночество, жестокость, развод родителей, безответная любовь и многое другое. И всё это подростки воспринимают очень остро. Своевременная помощь специалиста, внимание и участие, осознание проблемы способно в корне изменить поведение подростка и предотвратить беду. К сожалению, из-за мифов и стереотипов, сформировавшихся вокруг службы психологической поддержки, и от недостатка информации, люди избегают пользоваться горячей линией психологической помощи. Журнал «Семья и школа» развенчивает мифы о телефонах доверия для подростков.*

На базе [Федерального координационного центра по обеспечению психологической службы в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО МГППУ](#) вот уже более 15 лет успешно функционирует круглосуточный анонимный Детский телефон доверия. Подробно рассказать о работе детского телефона доверия мы попросили **Анну Ермолаеву**, заместителя руководителя Федерального координационного центра МГППУ.

## **Миф 1. Психологи могут навредить ребёнку и семье**

Задача психолога телефона доверия или горячей линии — помощь в разрешении психологических проблем, которые испытывают родитель или ребёнок. В первую очередь психолог направляет все рекомендации на взаимодействие, на сотрудничество и понимание между родителем и ребёнком. Иногда поступают звонки с запросом получить информацию о работе линии. Хороший психолог — а на нашей линии другие и не работают — всегда ответит на любые вопросы и уточнит, по поводу каких проблем к какому специалисту можно обратиться, если вопрос не может быть решён только психологом. Иногда требуется помощь и других профессионалов.

## **Миф 2. Психолог «на удалёнке» не слишком компетентен, он не сможет помочь так, как сотрудник очной службы**

Консультация с психологом телефона доверия носит знакомый дистанционный формат. Даже очные психологи переходят к этому формату, и эффективность их работы ничуть не снижается. Единственное отличие — это краткосрочность такой работы. Если к очному психологу родитель может обратиться несколько раз, то у

специалиста телефона доверия — это, как правило, разовая консультация, хотя никто, конечно же, не запретит звонить снова. Эффективность телефонной консультации такая же, как и у очной. Да и по времени она, как правило, длится 40–60 минут, за которые вырабатываются совместные решения.

В службе работают только сотрудники с высшим психологическим образованием и опытом работы, которые прошли повышение квалификации по оказанию дистанционной педагогической помощи.

### ***Миф 3. Сотрудники собирают данные и передают их в органы опеки и попечительства***

Служба телефона доверия является конфиденциальной и анонимной, и никакие данные не могут быть никуда переданы без согласия самого человека. Информация о звонившем не может быть выявлена, звонки никогда не записываются. В случаях насилия или жестокого обращения, в случае, когда совершаются противоправные действия, если необходимо вмешательство третьих лиц, психолог предложит самому абоненту обратиться в соответствующую службу или организацию за дальнейшей помощью, а ребёнку предложит привлечь взрослых для обращения в соответствующие службы.

### ***Миф 4. С любой проблемой можно справиться самостоятельно***

Действительно можно. Но решение проблем может вызывать затруднения у ребёнка, который не имеет этого опыта. Есть дети, которые считают, что лучше они обратятся к другу или подруге. На телефон доверия звонит человек, который хочет сохранить конфиденциальность, который не хочет, чтобы кто-то узнал о его проблеме, хотят профессиональной психологической помощи от человека, который не осудит, не обидит, не унизит, не обесценит, не будет осуждать. Можно получить грамотную консультацию совершенно бесплатно, нужно уметь просить помощи у других.

### ***Миф 5. Обращаться на горячую линию стоит только в случае серьёзной проблемы (суицида, насилия, жестокого обращения)***

Иногда на телефон доверия люди звонят, чтобы выговориться, в момент, когда очень много эмоций и хочется их высвободить, иногда звонят и молчат. Такое тоже бывает. В этом случае надо дать человеку собраться с мыслями. Не каждый может так сразу изложить свою проблему. И мы молчим вместе с ним, ждём, когда абонент решится заговорить. Таких звонков может быть несколько, прежде чем человек начнёт рассказывать о своих сложностях.

Важно решать даже маленькие проблемы, чтобы они не превратились в большие. Ведь они, как клубок или айсберг, в дальнейшем могут оказаться гораздо сложнее, чем кажется на первый взгляд.

Обязательно нужно обращаться к специалистам, если произошли серьёзные проблемы, кризисы, возникли суицидальные мысли или произошло насилие. Но психолог также выслушает радостные новости, разделит счастливые моменты, выслушает благодарность, после проведённой консультации.

### ***Миф 6. Сотрудник службы подумает, что я плохой родитель (учитель)***

Психологи не осуждают, не указывают на ошибки, это не профессионально. Даже если родитель ошибается в каких-то действиях в отношении ребёнка, психолог не будет осуждать за это.

Психолог-консультант всегда, в первую очередь, за восстановление гармоничных отношений в семье и будет этому способствовать. Например, типичный запрос: позвонил ребёнок и жалуется, что его ругает мама, нет контакта, постоянные ссоры и скандалы. Психолог уточнит, как было раньше и какие связи теперь утрачены, вместе с ребёнком проговорит, что нужно сказать родителю, чтобы правильно донести своё эмоциональное состояние и переживание, связанное с конфликтами.

Не просто скажет: «Поговори с родителем!», а проработает эту ситуацию, проговорит возможные варианты развития диалога, что могут ответить родители и какая должна быть реакция, чтобы это не переросло в очередной конфликт, например, без использования «Ты-сообщений» и обвинений.

### ***С какими вопросами чаще всего сталкиваются работники службы?***

Около 40 процентов от всех обращений занимают вопросы, связанные с детско-родительскими отношениями: это ссоры и конфликты в семье, сложности взаимодействия, отношения между братьями и сёстрами, отношения, связанные с изменениями статуса семьи (развод, потеря родителя или новые отношения), текущие конфликты, связанные с учёбой, взаимоотношения полов.

Больше всего, около 60 процентов обращений, поступают от детей, 30 процентов от родителей и 10 процентов — другие взрослые и нецелевая аудитория (розыгрыши, молчания).

В целом служба кризисной психологической помощи принимает более 40 тысяч обращений в год, за 10 лет работы службы принято более 350 тысяч обращений.

На общероссийский детский телефон доверия за всё время работы поступило более одного миллиона обращений.

### **Может ли взрослый обратиться на горячую линию?**

Да, несмотря на то что в названии фигурирует «детский телефон доверия», это служба не только для детей, она работает по всем вопросам, связанным с детско-родительской проблематикой. Специально для взрослых есть горячая линия кризисной психологической помощи.

За помощью могут обращаться и педагоги, поскольку их запросы также связаны с тематикой детства, образования и собственного эмоционального выгорания, поскольку служба открыта на базе [Минпросвещения России](#).

### **Самый запоминающийся звонок или интересная история из практики психологов службы**

Таких историй очень много, но вот в самом начале работы службы к нам поступил звонок от самого маленького абонента, ему было 5 лет. Звонил мальчик, он не смог дозвониться своей маме, она ушла в магазин и, по его мнению, её долго не было. Мальчику было страшно, ему показалось, что кто-то дёрнул ручку двери, и малыш начал очень сильно переживать. Психолог занималась сопровождением ребёнка до прихода мамы. Сначала консультант службы попросил мальчика посмотреть в глазок. Убедившись, что всё хорошо и никого за дверью нет, консультант не прервал разговор, а был всё время на линии, говорил ребёнку, что делать, обсуждал вопросы, интересующие малыша, потом читал мальчику сказку.

Хочу сказать, что мама очень правильно сделала, что научила ребёнка в случае опасности звонить по детскому телефону доверия. И когда было сложно, мальчик воспользовался этой информацией. Это замечательная родительская позиция, потому что психолог поможет справиться со страхом, а ещё сможет правильно подобрать слова, чтобы восстановить внутрисемейные взаимоотношения.

А если есть какая-то тяжёлая информация: о насилии, беременности в раннем возрасте или ещё о чём-то важном, то специалист подскажет, как лучше сказать об этом родителю. Поэтому телефонов доверия не нужно бояться. Скорее, наоборот, страхи рожают проблемы, а мы очень хотим сделать жизнь немного проще и легче. Поэтому не стесняйтесь, и, тем более, не бойтесь обращаться к профессионалам, к тем, кто может и готов помочь.

**Мы пообщались со специалистом службы, воспользовавшись номером телефона доверия, нам ответила Мария:**

«Мы получаем в среднем 60–70 звонков в день от детей, взрослых и подростков. Звонят с самыми разными проблемами: у кого-то несчастная любовь, кто-то завалил ЕГЭ и не знает, как теперь быть, кто-то, наоборот, очень хорошо сдал и не может теперь выбрать учебное заведение.

Очень трогательные звонки, когда люди хотят помочь другу или подруге. В последнее время очень много звонков от детей, которые потеряли своего домашнего питомца. В этом случае мы вместе решаем, как разыскать животное, советуем найти ресурсного взрослого или просто вместе переживаем потерю любимца».

**Общероссийская горячая линия детского телефона доверия 8 (800) 2000-122 (круглосуточно) открыта с июня 2011 года. За 12 лет подключено 3 линии (целевая аудитория: дети, подростки, родители и абоненты в кризисном состоянии или ситуации).**

**Горячая линия кризисной психологической помощи Министерства Просвещения РФ 8 (800) 600-31-14 (круглосуточно) для оказания экстренной помощи детям, подросткам, родителям, а также взрослым в кризисном состоянии.**

•  
•