

Детский телефон доверия

Детский телефон доверия

[скачать документ](#)

Всем людям время от времени нужна помощь. Стать отличными советчиками могут родители, друзья, родственники. Но иногда и этого бывает недостаточно. Поэтому существуют специальные службы, которые на разных уровнях готовы помочь человеку. Одной из таких служб является детский телефон доверия.

Информация о работе детского телефона доверия

Первый телефон доверия в России был открыт в 80-х годах XX века на базе социологического центра. В последние десятилетия формат оказания дистанционной психологической помощи в России активно развивается. На территории РФ работает более 300 телефонов доверия, 238 из которых включены в единую систему всероссийского детского телефона доверия.

17 мая в России празднуется Международный день детского телефона доверия.

Единый общероссийский номер детского телефона доверия – 8-800-2000-122 введён в сентябре 2010 года Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации совместно с субъектами Российской Федерации. В настоящее время к нему подключено 229 организаций во 83 субъектах Российской Федерации.

При звонке на этот номер в любом населенном пункте Российской Федерации со стационарных или мобильных телефонов дети, подростки и их родители, иные граждане могут получить экстренную психологическую помощь, которая оказывается специалистами действующих региональных служб, подключенных к единому общероссийскому номеру.

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 депрессивных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи. В сентябре 2016 года запущен сайт "Детский телефон доверия" >>

Так когда же ребенок может обратиться за консультацией? Перечень проблем, с которыми может помочь специалист на другом конце провода, просто огромен:

- * различные бытовые сложности, и трудности в общении с родителями или сверстниками;
- * проблемы в семье или только что зародившейся личной жизни;
- * неурядицы в школе и дома
- * помогут специалисты и в таких, казалось бы, пустяковых ситуациях, когда ребенок получил двойку и просто боится идти домой
- * Подросток не хочет идти в школу, потому что сегодня предстоит тяжелая контрольная.

Все вопросы и проблемы, с которыми обращаются дети к специалистам, важны и нужны.

Главные цели детского телефона доверия:

- Оказание полностью бесплатной и обязательно анонимной консультативной помощи по решению тех или иных вопросов.
- Оказание своевременной помощи детям, которые находятся в трудной ситуации.
- Раннее выявление неблагополучных семей, в которых воспитываются дети.
- Профилактика стрессовых и депрессивных настроений ребят, укрепление семейных отношений.
- Профилактические меры по поводу жестокого обращения, а также детского и семейного неблагополучия.
- Консультация родителей по вопросам воспитания.

Консультативную психологическую помощь по телефону доверия оказывают отличные специалисты, которые прошли специализированное обучение и знают, как помочь даже в самых трудных и, казалось бы, неразрешимых ситуациях. Что касается самих звонков, то они осуществляются на бесплатной основе с домашних и мобильных телефонов, что делает психологическую помощь доступной даже для самых маленьких детей (у которых нет денег). Позвонив на единый номер детского телефона доверия: 8-800-2000-122, помощь могут получить не только дети (независимо от возраста), но и их родители или лица, которые их замещают. Т. е. обратиться за консультацией могут не только малыши, но и взрослые, которые не знают, как поступить в той или иной ситуации, которая касается воспитания ребенка или решения его проблемы.

Международная практика: Каждый год в России 17 мая отмечают Международный день детского телефона доверия. Главная цель данного празднования - привлечь внимание как можно большего количества людей к необходимости решения проблем детей. Ведь часто взрослые не придают значения тому, что у ребенка могут возникать трудные ситуации, аргументируя это тем, что у детей в принципе серьезных проблем не бывает. Однако это совершенно не так, и практика показывает обратное. Стоит отметить, что инициатива создать такой особый праздник принадлежит Child Helpline International (Международному объединению детских телефонов доверия), официально признанному Комитетом по правам ребенка в ООН. Интересен и тот факт, что в данное сообщество входят 150 стран мира, в том числе и Россия.

Отечественная практика: Что касается нашей страны, то активно за создание горячей линии для детей взялись в 2007 году, когда при помощи Национального фонда по защите детей от жестокого обращения была организована Российская ассоциация детских телефонов доверия. Сегодня уже активно работает

свыше 280 служб телефонного доверия. Ежегодно их специалисты принимают до полумиллиона звонков от детей, подростков, а также их родителей. Уже с 2010 года существует единый детский телефон доверия (номер: 8-800-2000-122), к которому подключены практически все службы (некоторые работают по местным номерам тех регионов, где они функционируют). Как уже упоминалось выше, звонить на этот номер можно как со стационарных, так и с мобильных телефонов совершенно бесплатно.

Немного статистики: О том, что детский телефон доверия приносит огромную пользу, говорят и статистические данные. Так, за шесть с половиной лет (с сентября 2010-го по апрель 2017-го) на единый номер поступило более 7 000 000 звонков, которые распределились по следующим категориям населения: почти 57 процентов - от детей и подростков, более 10 процентов - от родителей и лиц, их заменяющих, около 33 процентов - от иных граждан. Существуют также и совершенно разные проблемы, для решения которых люди обращаются за консультативно-психологической помощью. Так, самые распространенные из них - те, которые касаются жестокого обращения с детьми. Наиболее часто дети и взрослые звонят по телефону доверия в случаях: жестокого обращения с ребенком в семье и вне семьи; жестокого обращения с ребенком в кругу сверстников; сексуального насилия в отношении детей.

О празднике: У многих может возникнуть вопрос: "Зачем существует День детского телефона доверия?" Все просто, главной его целью является распространение информации о функционировании данной службы. Это очень важная миссия, так как, к сожалению, далеко не все дети и взрослые знают о существовании такой помощи. Что же происходит в этот день? Все методы распространения информации хороши, ведь главная цель – привлечь как можно больше внимания окружающих людей.

Чем поможет ребенку и родителям психолог с телефона доверия?

Учительница придирается. Одноклассники издеваются. На носу ЕГЭ, а маме не нравится вуз, о котором я мечтаю. Мои родители разводятся, как их помирить? Я боюсь врачей и уколов. Боюсь темноты и привидений, боюсь оставаться дома один. Я боюсь, что родители узнают о моих проступках или плохих отметках и будут ругать. Понравился парень, как привлечь на себя его внимание? Поссорился с лучшим другом. Что делать? Кто даст совет?

Детский телефон доверия не только для детей и подростков, он – для родителей, учителей, всех тех, кто так или иначе вовлечен в процесс воспитания. Просто взрослые, к сожалению, пользуются этим номером намного реже. О чем рассказывают психологам дети и взрослые, набравшие номер телефона доверия? Чем им могут помочь психологи-консультанты?

Что тревожит наших детей?

Телефон доверия – зачастую единственная возможность для ребенка и подростка получить помощь. О своих проблемах проще рассказать незнакомому человеку.

И. о. руководителя сектора МГППУ «Детский телефон доверия» Ирина Алеева

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.

Весна – тяжелое время

В 2014 году пик звонков на детский телефон доверия отмечен весной. В этот период поступило более 350 тысяч звонков. Рост обращений отмечен среди детей и подростков. Весна и начало лета – самое трудное для детей и подростков время. Они находятся в состоянии стресса из-за контрольных и экзаменов, весной обостряется восприимчивость, возникает больше конфликтов в школе и дома. Весна – тяжелое время для детей и горячая пора для психологов на телефоне доверия.

Среди родителей ни сезонных, ни временных всплесков звонков не наблюдается, они звонят равномерно. А вот дети звонят буквально на переменах. Психологи в регионах знают, когда в школах перемена – жди звонков. Дети звонят до прихода родителей с работы. Но самые тяжелые звонки – ночные. Их мало, но ситуации, о которых рассказывают звонящие, самые тяжелые.

Вы думаете, что у ваших детей нет проблем? Результаты опросов, проведенных среди школьников, показывают, что проблемы есть в жизни каждого ребенка.

Специалисты Центра психологической помощи провели мониторинг московских школьников. Опрос показал, что 25% детей младшего подросткового возраста (10-12 лет) считают, что в их жизни проблемы отсутствуют. Остальные дети этой возрастной группы в качестве своих главных проблем назвали трудности в отношениях со сверстниками, на втором месте – проблемы связанные с учебой в школе.

Среди детей 13-17 лет уже не оказалось ни одного «беспроблемного» ребенка. Согласно данным опроса подростков беспокоит неуверенность в себе, недовольство своим характером, внешностью, непонимание со стороны окружающих. Старшие подростки и юношество жалуются на одиночество и страх неуспешности в будущем. Основная задача психолога телефона доверия заключается в том, чтобы поддержать ребенка в подростковом возрасте, помочь ему в решении сложных проблем.

Руководитель Центра экстренной психологической помощи ГБОУ ВПО «Московский городской психолого-педагогический университет» Ольга Вихристюк:

«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».

Семь миллионов звонков

Единый детский телефон доверия работает в России седьмой год. Число обращений на номер 8 800-2000-122 превысило семь миллионов звонков.

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.

58% обратившихся на телефон доверия – дети и подростки. Родители звонят гораздо реже, их всего 11 процентов. Это внушает психологам большую тревогу, потому что главная задача телефона доверия – нормализовать отношения между детьми и родителями. Психологи полагают, что родители в большей мере нуждаются в помощи психологов, но такой возможностью не пользуются. 30% составляют звонки от иных граждан, это бабушки, дедушки, учителя, соседи. Эти люди тоже получают помощь совет и поддержку.

В среднем за год поступает более 1 млн звонков, причем их количество увеличивается ежегодно.

С какими вопросами звонят дети?

Больше всего их волнуют отношения со сверстниками – дружба, вражда, любовь, одиночество. На втором месте – вопросы детско-родительских отношений. На третьем – школьные конфликты.

Есть звонки по поводу жестокого обращения. За 2014 - 2016 год поступило около 60 тыс. таких звонков от детей. Вопросы жестокого обращения в семье – 15 тыс. звонков, в среде сверстников – 12 тыс. звонков, жестокое обращение в других местах – 5 тыс. звонков и около 2 тыс звонков – проблема сексуального насилия и сексуального домогательства в отношении детей и подростков. В самых тяжелых ситуациях, когда детям больше не к кому идти, она ищут помощи у специалистов телефона доверия.

Со второго квартала 2012 года сотрудники телефона доверия анализируют данные по проблеме детских суицидов. На 1 апреля 2015 года было более 16, 5 тыс. обращений по этому вопросу. Но статистика говорит о том, что число детских суицидов с 2010 по 2012 год сократилось очень существенно. Напрямую связать это с работой детского телефона доверия было бы слишком смелым допущением, но факт остается фактом, впервые с начала мониторинга число детских суицидов сократилось, а телефон доверия был единственным системным фактором за эти три года. Так что не исключено что в число сокращения детских самоубийств внесла свою лепту деятельность телефона доверия.

С какими вопросами можете позвонить Вы, уважаемые родители:

- * 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 ПОМЕСАЛАСЬ НА ПОХУДЕНИИ, ПЕРЕСТАЛА ЕСТЬ
- * НЕ МОГУ ОТОРВАТЬ СЫНА ОТ ПЛАНШЕТА/КОМПЬЮТЕРА
- * РЕБЕНОК СВЯЗАЛСЯ С ДУРНОЙ КОМПАНИЕЙ
- * У РЕБЕНКА НЕ СКЛАДЫВАЮТСЯ ОТНОШЕНИЯ С ОТЧИМОМ/МАЧЕХОЙ

Нет звонков – нет проблем?

Наибольшее количество звонков до 200 тыс. в год принимают службы телефона доверия Сибирского, Центрального и Приволжского федеральных округов. На их

долю приходится 2/3 всех звонков. Максимум звонков, почти 300 тысяч, в 2014 году приходилось на субъекты регионов Сибирского федерального округа. Но, если соотнести активность региона с количеством жителей, получается, что наиболее востребован телефон доверия в Уральском и Сибирском федеральных округах. Там номер телефона доверия набирают от 1 до 1,5% населения. В Центральном и Приволжском федеральных округах доля звонящих значительно меньше 0,6-0,7% жителей в год.

Реже всего на детский телефон доверия обращаются жители Южного и Северо-Кавказского федеральных округов. Значит ли это, что в этих регионах все благополучно?

Заместитель председателя правления Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, Елена Куприянова: «Мы исходим из того, что детский телефон доверия это один из самых эффективных механизмов помощи в случае психологического кризиса. Он доступен немедленно, анонимен и позволяет получить квалифицированную психологическую помощь. Распространенность психологических проблем среди детей и подростков примерно равная, независимо от места жительства.

Рост количества обращений свидетельствует не о проблемах в каком-то регионе, а о доступности этого вида помощи, доверии населения к этому виду услуг. Если звонков из региона мало, это значит, что помощь там недоступна».

Есть ли связь между количеством служб в регионе и количеством звонков? Однозначно сказать нельзя. Количество служб, принимающих звонки в регионах неравномерно. В Кемеровской области, где зафиксировано больше всего обращений, работают 12 служб, в Саратовской – 9, в Ямало- Ненецком автономном округе – 8, в Свердловской области, Москве и Алтайском крае по 7 служб, в Татарстане – 6, во всех субъектах РФ такие службы работают круглосуточно.

Но в некоторых регионах, например Ивановской, Тамбовской, Ульяновской области, а так же в Ингушетии, Калмыкии, Чукотке и Магадане работает всего одна служба на регион и отсутствует круглосуточный режим.

Постоянно растет количество обращений на московский телефон доверия, если в 2011 году в Москве принято более 24 тыс. звонков, в 2012 – более 30 тыс., в 2013 – более 39

тыс., в 2014 году – 58 тыс., в 2015 году – около 70 тыс., в 2016 число обращений превысило 85 тыс.

В продвижении телефона доверия сотрудники фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации возлагают большие надежды на журналистов. В регионах, где распространяется информация о телефоне доверия, количество звонков увеличивается.

Нужен ли этот номер в мобильнике?

Психологи телефона доверия приходят в школы, чтобы рассказать детям о своей работе. После таких встреч подростки часто вбивают номер телефона доверия в

мобильник. И порой пользуются им в ситуациях, которые психологи не предусматривали. Например, мальчика высадили из маршрутки вечером на темной дороге, у него не было денег, чтобы заплатить. Психолог позвонил в полицию, за ребенком выехала машина и довезла его до дома. Девочке на улице показалось, что подозрительный человек собирается напасть на нее, и она позвонила психологу, чтобы сообщить свои данные для передачи в полицию. Звонки от психолога для полицейских имеют больший вес, чем то, что сообщили дети.

Психолог Ирина Алеева посетовала на то, что отношение населения к телефону доверия пока довольно настороженное: «Я убедилась в этом, приходя в школы. 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. Вот такие родители и педагоги – настораживаются и не хотят слышать о детском телефоне доверия».

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.

Почему люди не хотят пользоваться телефоном доверия?

1. «Сарафанное радио». Если кто-то из обратившихся остался недоволен работой психолога, информация об этом распространяется, это снижает количество обращений. Чтобы этого не допустить, на телефоне доверия повышают качество помощи. К работе допускаются только дипломированные психологи. Эти люди обязательно проходят дополнительное обучение для работы в анонимном режиме с детьми и подростками. За время работы телефона доверия были обучены 1240 психологов, 260 человек прошли повторный курс обучения, кроме того подготовлены 346 супервизоров.

2. Неправильное информирование – это не столько плохая или скучная реклама в регионе, сколько откровенно ложная информация. Оказывается, в регионах есть журналисты, которые неверно понимают смысл работы детского телефона

доверия, превращая свои тексты в антирекламу. Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, ежегодно проводит конкурс журналистских работ на социальную тематику. В текстах, присланных в раздел «Детский телефон доверия», члены жюри с удивлением прочли: «Позвоните на детский телефон доверия, и комиссия по делам несовершеннолетних во всем разберется», «Соседи плохо обращаются с ребенком? Звони!» Журналисты путали детский телефон доверия с телефоном доверия полиции и Госнарконтроля, называли его «телефоном для сбора жалоб» «сбора информации о правонарушениях несовершеннолетних» и призывали звонить по нему «при обнаружении подозрительных лиц на детских площадках».

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, призывает СМИ обращаться с этой темой аккуратнее и помнить о том, что детский телефон доверия – это индивидуальная анонимная психологическая помощь, основанная на доверии того, кто за ней обратился.

Есть организации и группы граждан, активно борющиеся против телефона доверия, связывая его с «ювенальной юстицией», которая немедленно вслед за неосторожным звонком явится, чтобы разрушить семью. Обвинения, которые предъявляют сотрудникам телефона доверия, не выдерживают никакой критики. Сотрудники фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, подчеркивают, что задача детского телефона доверия не разрушить семью, а укрепить. Семьи в России разрушаются совсем по другим причинам и телефон доверия тут ни при чем.

А что касается количества изъятий детей и случаев лишения родительских прав, то рост количества изъятий не является показателем качества работы органов опеки, наоборот, этот показатель стремятся снизить, в регионах давно поняли, что ребенку лучше всего в родной семье, и стараются помочь ей выйти из кризиса. Это бывает непросто, но, поверьте, сейчас вопрос об изъятии ребенка из семьи возникает только в случае прямой и явной угрозы его жизни и здоровью.

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.

Когда нужно звонить на телефон доверия? Если конфликт нарастает, если вы не можете справиться с ребенком, звоните 8-800-2000-122, вам помогут.