

В настоящее время в 85 регионах нашей страны работает 220 служб детского телефона доверия. За 10 лет работы консультанты приняли почти 10 миллионов звонков от детей, подростков и их родителей со всей России. 17 мая отмечается всероссийский день детского телефона доверия, работающего под единым номером 8-800-2000-122.

Ежегодно 17 мая в России отмечается Международный день детского телефона доверия. Обычно в этот день в парках, на площадях, в школах Брянска и других населенных пунктов области, как и по всей России, проходили различные массовые мероприятия и акции для детей и их родителей. Но в этом году жизнь внесла свои коррективы. Массовые мероприятия, посвященные службе детского телефона доверия, состоятся осенью. Для этого будет еще один важный повод – в сентябре 2020 года исполняется 10 лет с начала работы Всероссийского детского телефона доверия под единым номером 8-800-2000-122.

Телефон доверия для детей, подростков и их родителей - общественно значимый проект Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Он выполняется совместно с региональными службами экстренной психологической помощи по телефону при поддержке руководителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Брянская область одной из первых в России включилась в этот проект. Уже с 1 октября 2010 года в области начала работать служба оказания экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия, подключенная к единому общероссийскому номеру 8-800-2000-122. Создавалась она не на пустом месте.

В нашей стране история создания первых служб «Телефонов доверия» относится к 80-м годам XX века, а первая специализированная детско-подростковая линия Телефона доверия появилась в Москве в 1989 году. На Брянщине детский телефон доверия начал действовать в 1992 году на базе

областного психологического центра. С момента подключения к общероссийскому номеру деятельность службы перешла на новый уровень.

В настоящее время дежурство осуществляется в круглосуточном режиме. На ДТД работают профессиональные психологи, прошедшие специальную подготовку: курсы обучения телефонному консультированию по программам Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Специалисты службы постоянно совершенствуют своё профессиональное мастерство. Об уровне их подготовки говорит и такой факт: в 2016 году в числе участников финального этапа I Всероссийского конкурса профессионального мастерства среди сотрудников служб детского телефона доверия «Слышать ребенка» в номинации «Лучший консультант детского телефона доверия», проходившего в Москве, была консультант службы детского телефона доверия, работающего на базе Брянского областного психологического центра. А летом 2019 года представители службы ДТД Брянской области принимали участие в работе международного круглого стола по передаче опыта коллегам из Белоруссии.

За период деятельности служба ДТД Брянской области прошла разные этапы: было и недоверие со стороны родителей и учителей по поводу того, что дети обращаются с проблемами к чужим взрослым; были и звонки-розыгрыши, звонки-развлечения подростков, которые пытались своим способом проверить, что такое ДТД; были и спасенные жизни тех, кто оказался на грани, но решился позвонить на 8-800-2000-122; были и слова благодарности, поздравлений консультантам от тех, кому уверенный неравнодушный голос консультанта помог справиться со сложной жизненной ситуацией, поверить в себя и выйти из кризиса; были звонки одиноких стариков, которые искали совета у незнакомого консультанта, так как не знали, к кому ещё обратиться.

Обычными стали обращения от подростков по поводу взаимоотношений со сверстниками, первой неразделенной юношеской любви, тревог по поводу предстоящих экзаменов. Сложными являются обращения, связанные с

суицидальными проявлениями, случаями жестокого обращения в семье и в среде сверстников, буллинга и кибербуллинга. Родительские звонки чаще всего связаны с растерянностью по поводу того, что подростки отдаляются, становятся неуправляемыми, не хотят учиться, много времени проводят с компьютером, телефоном. А сейчас добавились обращения, вызванные тревогой за жизнь и здоровье родных в ситуации пандемии; отчаяния из-за неопределенности и неуверенности в завтрашнем дне; усталостью самоизоляции.

В каждом случае перед консультантом непростая задача и только один инструмент – его голос. При этом необходимо понять проблему, найти индивидуальный подход, вызвать у собеседника доверие, расположить его к откровенному разговору, помочь найти ресурсы для выхода из кризисной ситуации, состояния стресса, по-другому оценить ситуацию и принять правильное решение.

Психологи ДТД стараются помочь и выслушать каждого звонящего. Если проблемы абонента оказываются вне профессиональной компетентности консультантов, абоненту окажут информационную поддержку и подскажут, в какие службы целесообразнее обратиться.

В работе детского телефона доверия неукоснительно соблюдаются следующие принципы:

- принцип доступности (звонок бесплатный с любого телефона, длительность разговора не ограничена);
- принцип конфиденциальности (на телефоне доверия нет определителя номера, тайна общения гарантируется);
- принцип анонимности (служба ДТД - закрытая, ее местоположение не разглашается; консультанты не имеют права встречаться с абонентами ДТД, позвонивший может назваться любым именем, не называть свой адрес);
- принцип уважения собеседника (уважение к собеседнику проявляется в уважении его системы ценностей, религиозных, политических или иных взглядов);

- принцип выслушивания (соблюдение этого принципа гарантирует всем позвонившим на ДТД внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться).

Соблюдение этих принципов помогает службе детского телефона доверия на протяжении многих лет оставаться той самой ниточкой, за которую можно ухватиться в любой, даже, казалось бы, самой безвыходной ситуации.

Уникальность данной службы для России заключается в обеспечении доступности и своевременности оказания психологической помощи детям по вопросам, связанным с острыми жизненными ситуациями; эмоциональной поддержке детей, укреплении их уверенности в себе; предупреждении суицидов и насилия среди детей и подростков; оказании помощи в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных ресурсов для выхода из кризисного состояния; профилактике беспризорности и безнадзорности несовершеннолетних; психологическом консультировании родителей, определении алгоритмов действий для нормализации отношений с детьми; содействию развитию психологической грамотности населения.

Сегодня линия 8-800-2000-122 готова работать с населением области не только по традиционным "детским" вопросам, но и оказывать психологическую помощь тем, кого эпидемиологическая ситуация и вынужденная изолированность приводит в состояние апатии, тревоги, эмоциональной нестабильности. В условиях режима самоизоляции граждан, когда очное взаимодействие с психологом проблемно, формат заочной психологической помощи становится выходом из ситуации.

Любой нуждающийся в психологической помощи может набрать номер 8-800-2000-122 и поговорить с консультантом службы. Звонок с любого телефона бесплатный.

Кроме этого, на территории Брянской области действует консультативная служба помощи родителям (законным представителям) детей «Компетентный родитель», которая также призвана оказывать помощь родителям по вопросам развития, обучения, воспитания детей. Подробная

информация о службе на сайте Брянского областного психологического центра: brn-bocpss.sch.b-edu.ru.

Уважаемые родители! Проверьте ещё раз – есть ли в вашем телефоне и телефоне вашего ребенка номер 8-800-2000-122. Помните: это ещё один действенный ресурс, который может оказаться полезным в сложной ситуации.

Консультанты ДТД готовы прийти на помощь.

ГАУ «ЦППМСП», Беликова А.В.