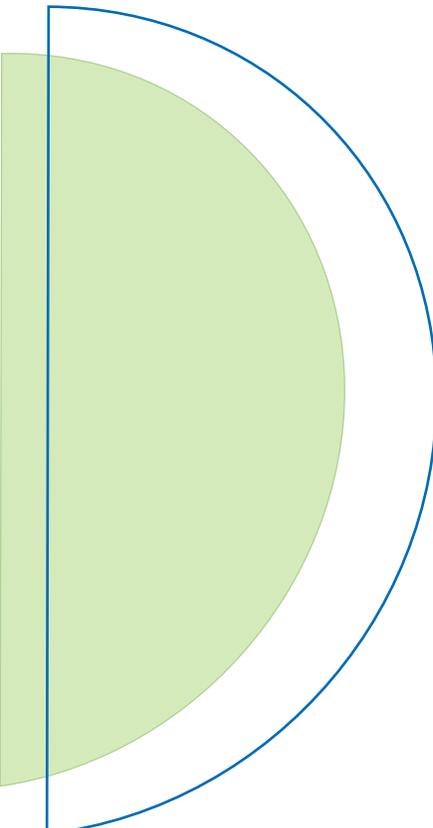




Актуальные кризисные вопросы,
поступающие на Детский телефон
доверия. Особенности реагирования
специалистов Детского телефона
доверия

Форматы дистанционной психологической помощи

- 
1. **Телефонное консультирование** (разовая встреча ограниченная по времени, предполагает четко сформулированный запрос);
 2. **Письменное консультирование** (единичный ответ на письмо или переписка в чате);
 3. **Видео-консультация** (единичная встреча или серия встреч в формате пролонгированной работы).

ИСТОРИЯ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ФКЦ



С сентября 2008 года на базе Московского государственного психолого-педагогического университета начал свою работу детский телефон доверия **8-495-624-60-01**

В сентябре 2010 года Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации введен единый общероссийский номер детского телефона доверия **8-800-2000-122**



По состоянию на 1 СЕНТЯБРЯ 2023 года на номер 8-800-2000-122
поступило более 13 млн обращений от детей и их родителей



 в 67 регионах России телефон доверия работает в круглосуточном режиме

Как работает Детский телефон доверия

Без выходных и праздничных дней

Круглосуточно

От 2 до 5 консультанта - психолога в каждой смене

Еженедельно работает юрист (по четвергам с 17-00 до 21-00), консультирующий по вопросам, касающимся правовых аспектов регулирования детско-родительских, семейных и иных отношений

Принципы телефонного консультирования

АНОНИМНОСТЬ

Ни абонент, ни консультант не обязаны называть себя



У консультанта может быть псевдоним, абонент может представиться любым именем

ТОЛЕРАНТНОСТЬ

Консультант выражает уважение к абоненту



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Беседа и номер абонента не записываются



Содержание разговора не передается третьей стороне

УПРАВЛЕНИЕ РАЗГОВОРОМ

В любой момент абонент может прервать разговор



ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Консультантом является человек, имеющий опыт работы, прошедший профессиональный отбор и специальную подготовку



НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА «ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»



Осуществляет
психологическое
просвещение и
консультирование
абонентов

Дает рекомендации
по вопросам обучения
и воспитания детей
родителям и работникам
образования

Психолог -
консультант

Дает справочную
информацию
о деятельности социально-
психологических
служб города

Оказывает экстренную
психологическую помощь
и профилактику рисков

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ФКЦ МГППУ



**ДЕТИ И
ПОДРОСТКИ**

61%



**РОДИТЕЛИ И ЛИЦА,
ИХ ЗАМЕЩАЮЩИЕ**

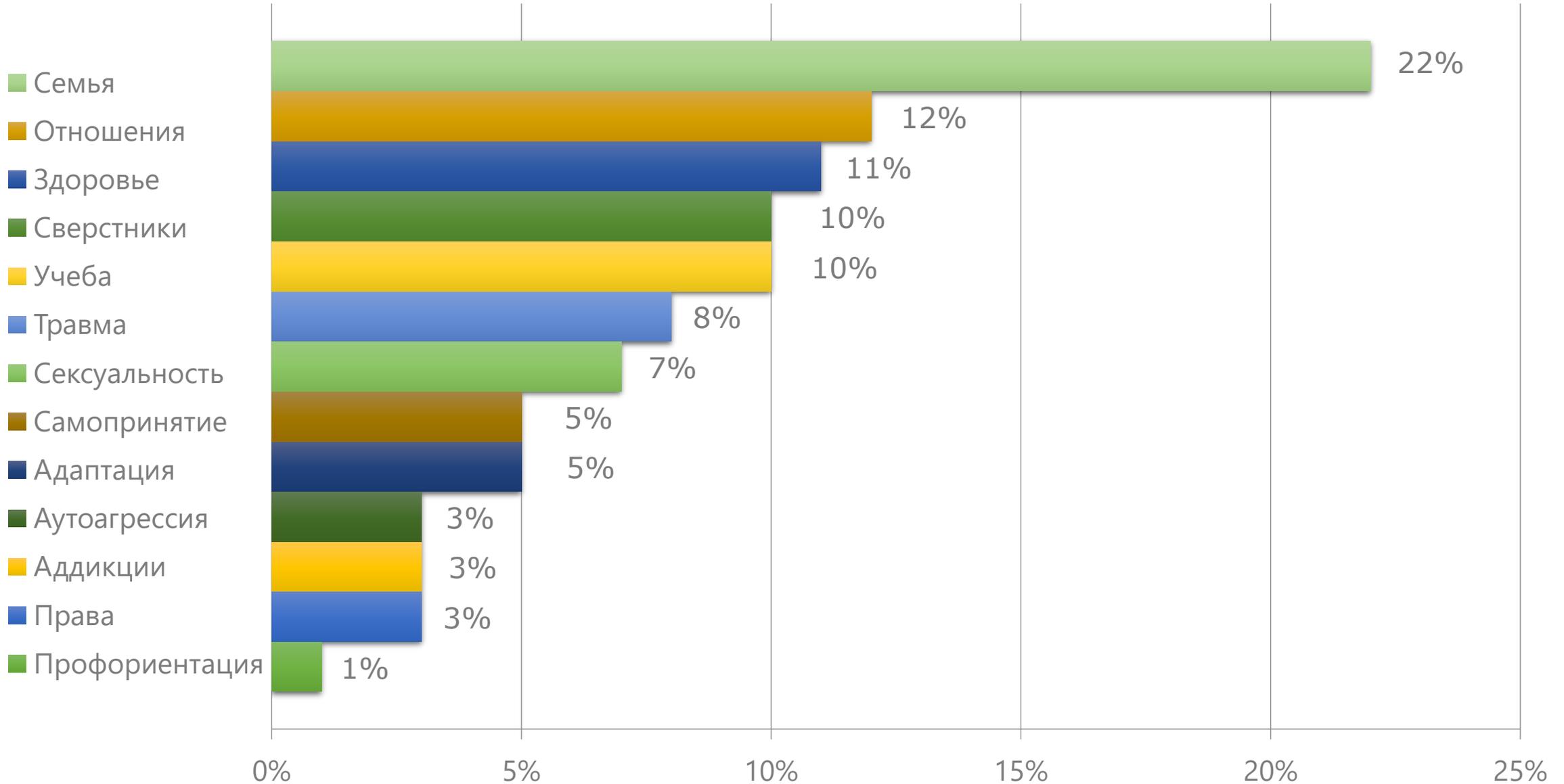
28%



ИНЫЕ ГРАЖДАНЕ
(родственники детей
и подростков, друзья, учителя,
воспитатели и соседи)

11%

СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ АБОНЕНТОВ ФЕДЕРАЛЬНОГО ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ФКЦ МГППУ



Статистика обращений

Тип абонента



Тип абонента (кризисный звонок)



Кризисные обращения в дистанционном консультировании

- **Кризисное состояние** – это психологическое состояние, возникающее в ответ на субъективно значимую для человека психотравмирующую ситуацию, которая уже произошла, происходит или существует угроза ее возникновения.
- **Кризисная ситуация** – ситуация, в которой жизни или здоровью человека может грозить опасность/грозит опасность и требуется экстренная помощь из вне очно, дистанционно (медицинская, социальная, психологическая).
- **Кризисное обращение** – обращение от человека в кризисном состоянии и/или находящимся в кризисной ситуации.

Тематики кризисных обращений, поступающих на Детский телефон доверия

- Суицидальные мысли, намерения, действия
- Насилие вне семьи среди сверстников и других взрослых (физическое, психологическое, сексуальное)
- Насилие в семье (физическое и психологическое)
- Буллинг
- Смерть близкого родственника, человека или любимого питомца
- Тяжелая и/или хроническая болезнь абонента или его близкого
- Эмоциональные потрясения (тематика может быть разнообразной)
- Беременность, аборт
- Бродяжничество
- Переживания в процессе или после нахождения в местах боевых действий, конфликтов

Общие задачи экстренного психологического консультирования:

- снятие эмоционального напряжения и восстановление равновесия;
- вербальное формулирование проблемы;
- расширение пространственно-временной зоны восприятия;
- выявление разнообразных способов решения проблемы;
- налаживание связей: с другими людьми, с собой.

Основные направления работы консультанта с кризисным обращением на детском телефоне доверия

- Выявление центральной проблемы кризиса, оказание помощи в понимании смысла происшедшего.
- Снижение эмоционального напряжения абонента и помощь в понимании и принятии чувств.
- Восстановление контроля над событиями и способности к рациональному мышлению.
- Восстановление адекватной оценки ситуации и помощь в определении путей выхода из кризиса.
- Мотивирование получения продолжительной, неоднократной психологической помощи (при необходимости)

КОНТАКТЫ



Телефоны:
Общероссийский детский телефон
доверия

8.800-2000-122

Горячая линия кризисной
психологической помощи
8.800-600-31-14

Детский телефон доверия МГППУ
сайт: <https://childhelpline.ru/>

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ КООРДИНАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

8 (800) 2000-122
8 (495) 624-60-01

Главная Детям Родителям Специалистам Советы юриста Новости О нас Контакты

Детям и подросткам Родителям Специалистам

С сентября 2008 года на базе Федерального координационного центра по обеспечению психологической службы в системе образования ФГБОУ ВО МГППУ функционирует сектор дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» (далее – ДТД). Служба организована по инициативе Правительства Москвы при поддержке Департамента образования г. Москвы.

В нашем городе круглосуточно работает Детский телефон доверия на базе Федерального координационного центра по обеспечению психологической службы в системе образования ФГБОУ ВО МГППУ – служба психологической помощи детям и подросткам. На телефоне работают опытные психологи, готовые помочь тебе решить те проблемы в твоей жизни, с которыми ты не можешь справиться самостоятельно.

Разговор с реальным специалистом может помочь:

- преодолеть плохое настроение и грусть;
- разобраться в отношениях с родителями, одноклассниками или учителями;
- лучше понять свои чувства и желания;
- обсудить личные проблемы, которыми ты не хочешь делиться с близкими людьми.

Всероссийская добровольческая онлайн-акция
«Марафон доверия, 2023»
с 28 июля по 28 августа

Теоретические онлайн-марафоны и конкурсы
Расскажите друзьям о Детском телефоне доверия
8-800-2000-122



Сайт «Детский телефон доверия» ФКЦ МГППУ для детей, подростков, родителей (законных представителей) и педагогических работников



childhelpline.ru

Спасибо за внимание!

Громова Алина Владимировна -

Психолог отдела экстренной психологической помощи Федерального координационного центра по обеспечению психологической службы в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО МГППУ

Контакты для связи:

gromovaav@mgppu.ru

8 (916) 582-43-38

