**ДЛЯ ЧЕГО СУЩЕСТВУЕТ “ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ»?**

**«Телефон доверия»** позволяет справиться с тревожными мыслями, обрести веру в себя, разобраться в сложной жизненной ситуации. Независимо от возраста, национальности, вероисповедания, взглядов на жизнь консультант «Телефона доверия» всегда готов выслушать и помочь

  Специалисты службы экстренной психологической помощи «телефон доверия» готовы ответить на вопросы детей и подростков, оказать экстренную психологическую работу.

  По «телефону доверия» также могут позвонить и родители по проблемам взаимоотношений с детьми, употреблением подростками психоактивных веществ, личным проблемам и т. д. По необходимости родителям предоставляются информация о службах и организациях, где будет оказана бесплатная квалифицированная медицинская, правовая, психолого-педагогическая помощь.

**Принципы работы «Телефона доверия»:**

*Постоянная доступность* – днем и ночью, 24 часа в сутки, можно получить психологическую помощь и поддержку;

*Анонимность и конфиденциальность* – можно не называть свое имя, содержание беседы не разглашается.

*Один из главных принципов работы «Телефона доверия»:* - это действительно верить, верить в то, что человек способен сам решить свои проблемы.



**СПЕЦИФИКА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ.**

Специфика телефонного консультирования заключается в следующих принципах:

**1. Постоянная доступность**: днём и ночью, 24 часа в сутки, люди, оказавшиеся в трудной ситуации, могут получить поддержку другого человека.

**2. Анонимность и конфиденциальность**: звонящий имеет право не называть своё имя. Содержание беседы абсолютно конфиденциально.

**3. Уважение звонящего**: звонящий принимается таким, какой он есть. Консультант не имеет права манипулировать звонящим или навязывать свою позицию; любые формы идеологического давления недопустимы, в том числе религиозного или политического.

**4. Защита звонящего**: консультантом может быть человек, прошедший отбор и специальную подготовку; консультант обязан постоянно совершенствовать свои умения .

Как показывает опыт, квалифицированный телефонный консультант способен значительно облегчить душевные страдания человека, помочь ему снизить уровень душевного напряжения и вернуться к нормальной жизни.

Особенно важное значение для решения этой задачи имеет работа службы **Телефон доверия**. Какому бы виду насилия ни подвергался ребёнок: психологическому, физическому или сексуальному,— одному ему с этой болью не справиться. Для каждого пострадавшего обращение к психологу — это реальный шанс поделиться своей болью, успокоиться и принять самостоятельное, единственно правильное решение. Источниками насилия могут быть родственники, друзья, знакомые, коллеги, одноклассники, посторонние люди.

Жестокое обращение с детьми особенно опасно своими долговременными последствиями. Чем раньше человек подвергается жестокости, тем более непредсказуемыми и страшными могут стать её последствия. Неслучайно, по мнению многих исследователей, физическое и сексуальное насилие над детьми в раннем возрасте позже становится причинами суицидального поведения. Таких последствий можно избежать, если вовремя получить профессиональную психологическую помощь. Такую возможность и предоставляет служба экстренной помощи «Телефон доверия». Несомненно, основная цель такой помощи — это **снятие ситуативного напряжения и работа с отрицательными эмоциональными переживаниями.**

Работа с детьми и подростками в кризисных ситуациях имеет свои особенности. Остановимся на них подробнее.

**Дети младшего школьного** **возраста** в силу возрастных особенностей особенно чувствительны к любым эмоциональным воздействиям и легко вытесняют травмирующее событие, воспоминание на уровень бессознательного, сообщая психологу, что ничего особенного не произошло. В данном случае необходимо бережное прикосновение к травмирующим воспоминаниям и выработка максимально безопасной стратегии поведения. Кроме того, часто восприятие ситуации жестокого обращения зависит от структуры и модели семьи. Например, в некоторых семьях физическое наказание не воспринимается как нечто запрещённое. Образы родителей у детей часто идеализируются, и родитель — источник насилия — может восприниматься как справедливый и добрый. Преждевременное разрушение этой иллюзии может привести к разрушению образа семьи у ребёнка, а следственно, к деформации его личности. Каков бы ни был источник насилия, психологическая работа желательна со всеми членами семьи. Поэтому в случае обращения на детский телефон доверия по вопросам жестокого обращения рекомендуется очная консультация психолога и терапия.

Направления работы с детьми: снятие эмоционального напряжения, терапия острых эмоциональных состояний в техниках игровой терапии, сказкотерапии, символдрамы и др.

Работа с родителями: поддержка, снятие острых эмоциональных состояний, помощь в решении семейных проблем и информационные услуги.

**Дети в возрасте 9-12 лет** звонят в службу «ТД» в состоянии шока, стресса, постстресса, депрессии. От младших детей они отличаются большим осознанием ситуации жестокого обращения. Возрастает способность самостоятельно принимать решения в кризисной ситуации.

Стратегии работы: снять острые эмоциональные состояния (выслушать, понять и принять), сделать акцент на правах ребёнка и недопустимости произошедшего факта жестокого обращения, подчеркнуть уникальность личности ребёнка, акцентировать внимание на ресурсах, работать с чувством вины и неполноценности, рационализировать эмоциональное состояние, активизировать поиск выхода из сложившейся ситуации, предоставить необходимую информацию.

**Подростки в возрасте 13-18 лет** обращаются в службу «ТД» в кризисной ситуации непосредственно после травмирующего события или по прошествии некоторого времени. Психологические состояния: депрессия, чувство безнадёжности, беспомощности, тревожность, апатия, разочарование, стеснение, ярость, гнев, ожесточение и т.п.

Факты жестокого обращения искажают самооценку ребёнка и способствуют появлению в образе «Я» ребёнка негативных оценок: слабый, ущербный, никому не нужный, униженный и т.п. Поэтому в консультировании и психотерапии необходимо раскрытие и усиление личности ребёнка.

Стратегии работы: принятие и сопереживание, прояснение сути проблемы, проработка актуального эмоционального состояния, прошлых травмирующих переживаний, поиск вариантов выхода из сложившейся ситуации, разработка стратегии безопасного и ресурсосберегающего поведения, предложение прохождения очной консультации для продолжения психологической работы в группах самопомощи или тренинговых группах под руководством психолога.

Детский телефон доверия также оказывает помощь и **родителям**, испытывающим трудности во взаимоотношениях со своими детьми и/или в случае обеспокоенности ими за физическое и/или психологическое здоровье ребенка. Взрослые часто не владеют информацией о том, как взаимодействовать с детьми в чрезвычайных ситуациях, для них характерны растерянность и чувство беспомощности. Служба телефона доверия способна оказать помощь родителям в нахождении способов психологической поддержки детей, травмированных какими-либо событиями, и в восстановлении нормальной повседневной жизни семьи и образовательного процесса для ребёнка.

**ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕЛЕФОНОВ ДОВЕРИЯ**

  Детские Телефоны доверия соблюдают в своей деятельности ряд принципов, которые позволяют организовать эффективную и доступную помощь детям.

**Уважение к ребенку.** Во время разговора с ребенком недопустимо применение давления, мнение ребенка должно быть внимательно выслушано. Недопустимо заставлять ребенка действовать против его воли.

**Доступность.** Экстренная психологическая помощь по телефону должна быть доступной в удобное для ребенка время и работать бесперебойно в соответствии с четко заявленным графиком работы. Все дети должны иметь возможность воспользоваться телефоном, а также получить доступную им информацию о деятельности Телефона доверия.

**Бесплатность.** Служба не может получать экономической выгоды в процессе работы и все звонки на Телефон доверия от детей и подростков должны быть бесплатны независимо от места положения звонящего.

**Конфиденциальность.** Служба гарантирует звонящему анонимность. Информация о факте звонка, как и само содержание разговора сохраняются в тайне.