

I. АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТЕЛЕФОНОВ ДОВЕРИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

Образовательно-профилактическая и просветительская деятельность как направления работы педагога-психолога детского телефона доверия

Абрамова М.А.

Телефонное консультирование детей и подростков в трудных жизненных ситуациях является, несомненно, совершенно особым видом психологической помощи. Острые личностные и межличностные конфликты, нарушение детско-родительских отношений, аддиктивное поведение, вопросы социальной и школьной адаптации – вот далеко не полный список проблем, с которыми ежедневно сталкиваются педагоги-психологи детского телефона доверия.

При осуществлении психологической помощи и поддержки детей и подростков в самых разных жизненных ситуациях, педагогу-психологу детского телефона доверия необходимо учитывать специфику ситуации, личностные особенности, эмоциональное состояние и даже тембр голоса звонящего. При этом квалифицированный специалист всегда обязан помнить о возрастных особенностях абонента, самой главной из которых выступают сложности переходного периода, периода самоопределения и становления личности. Переживания по поводу семейных и школьных проблем, неудачных взаимоотношений со сверстниками, родителями или учителями связаны с чувствами одиночества, страха, обиды, внутренней пустоты, отчаяния и потери смысла жизни. Это очень непростой период, переживаемый некоторыми подростками еще тяжелее ввиду отсутствия (или субъективного ощущения такового) поддержки со стороны значимого взрослого, наставника, который помог бы разобраться в проблеме. Именно в этой связи следует подчеркнуть необходимость и важность телефонного психологического консультирования, и, в особенности, ответственность педагогов-психологов детского телефона доверия, представляющих собой для звонящего ребенка реальную поддержку взрослого человека, который имеет время, желание и возможность выслушать и помочь в любой непростой жизненной ситуации. В рамках психолого-консультативной деятельности специалистами детского телефона доверия также постоянно осуществляется информирование детей, подростков, родителей и учителей о центрах психологической помощи и иных социальных службах, оказывающих профильную (психологическую, социальную, медицинскую и юридическую) поддержку несовершеннолетним и их родителям.

Помимо собственно психолого-консультативной деятельности нам представляется необходимым подробнее рассмотреть два других важных направления деятельности специалиста детского телефона доверия –

образовательно-профилактическое, представляющее собой непосредственную групповую и индивидуальную работу педагога-психолога, и направление *просветительское*, связанное с особенно актуальной сегодня проблемой - проблемой недостаточной, а иногда и полной неосведомленности детей и подростков о целях, задачах и основных принципах работы детского телефона доверия.

Среди детей, и, в особенности, подростков, зачастую превалирует представление о себе как о достаточно сильной и цельной личности, которая не нуждается в том, чтобы жаловаться и ждать помощи, в особенности от постороннего человека. Дети зачастую не знают своих возможностей, и не имеют представления о том, что именно для их психологической поддержки организованы такие службы как детские телефоны доверия, куда можно и нужно обращаться. Поскольку здесь мы напрямую сталкиваемся с незнанием детей о самой возможности получения подобного вида психологической помощи, или, в худшем случае, с искаженным представлением о деятельности специалиста детского телефона доверия, необходимо донести до ребенка правильную информацию в простой и понятной ему форме. Таким образом, в просветительскую сферу деятельности педагога-психолога входит, во-первых, тщательная разработка и оформление рекламных материалов детского телефона доверия с обязательным учетом возрастных особенностей младших и старших подростков, и, во-вторых, распространение данных материалов непосредственно среди учащихся.

Образцы листовок для учащихся:

ЕСЛИ:

Ты часто ссоришься с родными и близкими
Тебя не понимают друзья и одноклассники
Тебе не с кем поговорить о своих проблемах
Ты чувствуешь, что твой привычный мир рушится



ПОЗВОНИ НАМ НА ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ «ОТКЛИК»

953-98-30
(понедельник-пятница, 14.00-20.00)
бесплатная анонимная психологическая помощь
для детей и подростков

БЕСПЛАТНАЯ АНОНИМНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ «ОТКЛИК»
МЫ ПОМОГАЕМ ДЕТЯМ И ПОДРОСТКАМ, КОТОРЫЕ

- > **НАХОДЯТСЯ** в сложном положении и не видят способа его разрешить
- > **ХОТЯТ** найти выход из конфликтной ситуации и наладить отношения с родителями, учителями, друзьями
- > **НУЖДАЮТСЯ** в том, чтобы их выслушали и поняли, дали совет, и не смеялись над их мыслями и чувствами

ЕСЛИ ОДИНОКО И НЕ С КЕМ ПОДЕЛИТЬСЯ СВОИМИ ПРОБЛЕМАМИ

☹ ПОЗВОНИТЕ НАМ ☺

953-98-30
по будням с 14.00 до 20.00

Как показывает практика, выступления с лекциями и проведение семинаров для родителей и педагогов в образовательных учреждениях и профильных организациях далеко не в полной мере способствуют эффективному распространению сведений о назначении психологической службы детского телефона доверия. Главным принципом здесь выступает донесение информации в обязательном порядке до каждого конкретного ребенка. Педагог-психолог лично вручает ребенку карточку с указанием дней и часов работы телефона и подробно рассказывает детям о специфике работы детского телефона доверия. В своей просветительской деятельности педагоги-психологи делают акцент на такие особенности

телефонного консультирования как возможность получить бесплатную анонимную помощь специалиста в удобное для клиента время, возможность рассказать о своих тревогах, трудностях, проблемах, поделиться мыслями и переживаниями, возможность ясно и осознанно взглянуть на ситуацию и определиться с дальнейшими действиями. При этом особое внимание уделяется тому, что телефон доверия является дополнительной возможностью получить помощь, поддержку и совет в тех случаях, когда обсудить свою личную проблему с близкими людьми и друзьями особенно тяжело или даже невозможно. Также иногда не бывает возможности или желания обратиться к психологу очно, поэтому, выступая перед детьми, необходимо пояснить, что на детском телефоне доверия работают квалифицированные специалисты, всегда готовые выслушать, помочь понять себя, и найти решение проблемы в сложной жизненной ситуации. Педагоги-психологи детского телефона доверия каждый раз отмечали увеличение количества звонков после посещения образовательного учреждения, и, невзирая на то, что часть звонков можно было прямо отнести к шуткам и розыгрышам, специалисты благодарили детей за то, что они сохранили номер телефона, который, возможно, может им понадобиться в трудную минуту. Сравнительный анализ данных за 2008-2009 и 2009-2010 учебные годы показал также снижение количества «молчащих» звонков и звонков не по теме психологического консультирования, и в то же время значительный рост звонков по целому ряду основных тем подростковой проблематики. И соотношение данных за прошедшие учебные годы позволяет сделать вывод, что дальнейшая деятельность педагогов-психологов детского телефона доверия по вопросам информирования детей и подростков о возможностях получения психологической помощи путем телефонного консультирования способствует значительному увеличению количества звонков и расширению круга проблем, с которыми дети и подростки могут обращаться на детский телефон доверия.

Образовательная деятельность педагога-психолога представляет собой разработку образовательно-развивающих программ и учебно-методических материалов для детей, подростков, их родителей и учителей. Эта часть работы педагога-психолога непосредственно связана с качественным анализом поступающих на телефон доверия детско-подростковых запросов. Сравнительные данные обращений на телефон доверия «Отклик» за 2008-2009 и 2009-2010 учебные годы позволили выделить основные проблемы, по поводу которых в несколько раз возросли обращения на детский телефон доверия. В первую очередь, это проблемы, связанные с процессом школьной адаптации, проблемы отношений со сверстниками, трудности в общении и взаимопонимании в коллективе. Доминирование подобных проблем обусловлено особой уязвимостью личности подростка в период перехода в новую для него ситуацию взрослости. У подростка начинает появляться ориентация на практическую и общественно-значимую деятельность, но самоопределение

в жизненных планах в условиях психической дезадаптации является для подростка непосильной задачей. Именно поэтому требуется целенаправленная развивающая работа с подростками, предполагающая развитие у них рефлексии, самосознания и самопринятия. Психологической службой телефона доверия для детей и подростков ЦАО в 2009-2010 учебном году была разработана и апробирована образовательно-развивающая программа: «Самореализация подростка на основе формирования активной жизненной позиции». Основная цель программы - оказать подростку помощь в формировании более полного и точного представления о себе самом – о своих способностях, возможностях, склонностях, научить его более точно ориентироваться в своих интересах и мотивах, и, главное, понимать их роль в процессе личностной самореализации. Работа в рамках данной образовательно-развивающей программы рассчитана на год, и проводится в форме бесед, тематических дискуссий, организационных игр, ролевых взаимодействий, групповых тренинговых занятий, конкурсов и викторин по вопросам социально-психологической проблематики. Программа включает в себя также диагностическое исследование, и индивидуальное психологическое консультирование учащихся и родителей по вопросам коммуникации, детско-родительских и межличностных отношений, самопознания, самопринятия, самореализации, личностного роста, социальной адаптации и профессионального самоопределения. В дополнение к данному виду деятельности следует отнести также разработку наглядных материалов и учебно-методических пособий для педагогов, составление рекомендаций для родителей по вопросам воспитания и обучения детей, и написание буклетов для детей и подростков на наиболее актуальные для них психологические темы.

Рассматривая виды образовательной групповой и индивидуальной деятельности педагога-психолога, следует отметить ее важнейшее профилактическое значение и для самого консультанта. Профилактика «синдрома профессионального сгорания», обусловленного наличием большого количества стрессовых факторов в работе специалиста детского телефона доверия, безусловно, требует организации и проведения особой системы мероприятий. К этой системе профилактических действий, как правило, относят непосредственное участие специалиста в индивидуальных и групповых супервизиях, работу по определению психофизиологического состояния специалиста телефона доверия (выявление уровня тревожности, усталости, эмоционального и физического напряжения), использование различных комплексов упражнений по снятию нервно-психического напряжения и самокоррекции психоэмоционального состояния, разработку тренинговых занятий с использованием методов и техник арт-терапии, сказкотерапии, музыкотерапии, телесно-ориентированной терапии, а также повышение квалификации путем участия в образовательных семинарах, конференциях и иных мероприятиях по вопросам оказания психологической помощи на

телефоне доверия. И, тем не менее, трудно переоценить значение работы консультанта «вживую» с группой, с ребенком, с родителем. Для педагога-психолога детского телефона доверия именно этот вид деятельности лучше всего позволяет «быть в теме», всегда «находиться в тонусе», то есть знать наиболее острые животрепещущие проблемы, волнующие в настоящее время детей и подростков, разбираться в тенденциях развития современных детско-подростковых сообществ, понимать основные причины детско-родительских конфликтов в современном социуме, и, наконец, иметь при этом возможность что-то доработать или проработать заново для себя самого. Именно тогда работа с отдельным ребенком происходит на фоне этих знаний, и педагог-психолог детского телефона доверия, имея, так сказать, картину общей ситуации, сможет легче определить статус и величину проблемы позвонившего ему ребенка. Сочетание телефонного психологического консультирования с образовательной деятельностью непосредственно с детьми, подростками, родителями и учителями не только дает специалисту телефона доверия «живой» контакт, но и позволяет ему поддерживать постоянное ощущение взаимосвязи со своими возможными абонентами. Взаимосвязи двух личностей – личности ребенка и личности психолога, которые объединились в процессе поиска оптимального решения проблемной жизненной ситуации.

Следует отметить также, что позитивным результатом данного вида деятельности является постепенное привыкание детей и подростков к мысли, что психологическая работа может и должна быть не точечной, а поддерживающей и профилактической, и что она представляет собой системную работу, а не из ряда вон выходящие случаи, требующие срочного психологического вмешательства.

В детско-подростковой среде нередко на появление педагога-психолога первоначально проявляется негативная реакция, базирующаяся на оптимистичном заявлении, что у каждого все идет отлично во всех сферах жизнедеятельности и в психологической помощи никто не нуждается. Вот поэтому и случается, что многие из этих детей и подростков обращаются к нам за помощью, дойдя до последнего предела, до эпицентра кризиса. Изменить такое мнение с помощью просветительской и образовательно-профилактической деятельности - значит сделать еще один шаг к улучшению социально-психологического климата как в школьной, так и в семейной среде.

Литература

1. Малкина-Пых И.Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. М.: Эксмо, 2010. - 928 с.
2. Практика телефонного консультирования. Хрестоматия / Ред.-сост. Моховиков А.Н. М.: Смысл, 2001.- 379 с.
3. Психология подростка. Полное руководство. Под ред. А.А.Реана. Спб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.- 432 с.