

## **Экстренная психологическая помощь детям. Из опыта работы Детского телефона доверия г. Новокузнецк**

*Пекшева М.А.*

19 лет работает Телефон доверия в г. Новокузнецке оказывая помощь круглосуточно как взрослым, так и детям. Телефон Доверия для детей и их родителей.

В чем состоит работа психолога – консультанта. Самое важное – определить проблему и наметить способ её решения. Консультанты большей частью своего диалога слушают, слушают эмпатично, активно, полностью обратившись в слух, стараются понять, что переживает человек. Вслушиваются в каждое изменение интонаций, в каждое изменение дыхания. Вот голос звенит от отчаянья, вот шелестит от

волнения, вот тревога бьет набатом, и множество других красок имеет голос. Консультанты слушают паузы в диалоге, практически анализируют через звук ситуации абонентов. Прикоснувшись через звук к миру другого человека, пытаются максимально помочь ему. Вспомните мультик советских времен «Большое ухо» про лесного жителя, умеющего слушать голоса леса. Так и консультанты Телефона доверия обязательно услышат вашу тревогу, боль, отчаянье за какую бы маску их не прятали. Готовы быть рядом столько, сколько потребуется абоненту для того чтобы найти выход из трудной жизненной ситуации.

Чтобы диалог был успешным, надо, прежде всего, дать собеседнику возможность высказаться. Хорошее выслушивание – первый необходимый шаг к тому, чтобы помочь человеку решить проблему самому.

На телефон доверия обращаются чаще всего со своими трудностями, переживаниями. Звонки от детей составляют 10% от общего количества обращений. За 2009 г.- 17783 звонка поступило, и за три квартала 2010г.- 12279. Чаще других возникает тема семейных конфликтов. Причем эта тема важна и детям, и родителям. Приведем немного статистики: в 2009г - *325 обращений переживание конфликтов в связи с воспитанием детей. От детей за этот же период поступило 88 обращений с проблемой детско-родительских отношений.* Можно предположить, что современные родители зачастую не имеют представления, как воспитывать детей. Возможно, поэтому они, гораздо активнее обращаются за помощью к специалистам, чтобы найти оптимально правильное решение выхода из ситуации.

Результатом семейного конфликта являются тяжелые эмоциональные переживания, которые в свою очередь нарушают трудовые или учебные взаимоотношения пострадавшего. Острые эмоциональные состояния подчас имеют и суицидальную окраску (около 2%), причем наиболее высокий процент суицидальных настроений у впервые обращающихся. Улучшение состояния к концу диалога вселяет надежду на снижение суицидального риска.

Дети чаще протестуют из-за чрезмерной родительской опеки, которая ограничивает свободу выбора у подростка. Родители навязывают свои стереотипы, желая только добра своему чаду, а они хотят сами найти «свое» добро, пусть через трудности, через ошибки, но и победы, через радость и разочарование выбирая свой путь.

Все мы родом из детства и в нём получаем как отрицательный, так и положительный опыт. Давайте поговорим о наших детях, с какими же проблемами обращаются на Телефон Доверия подростки? Ведь у них трудностей не меньше чем у взрослых.

Значительное место занимают звонки по проблеме взаимоотношений подростков со сверстниками, непонимание со стороны родителей, учебные и профессиональные проблемы – это нежелание учиться, переживание конфликтных отношений в школе с учителями. И конечно

подавляющее количество звонков, связаны с любовными и дружескими отношениями.

Юля, 16 лет. (Имена изменены в целях соблюдения анонимности абонента).

*Влюблена в молодого человека, который предлагает ей заняться сексом. Она не знает, как поступить, так как боится, что после отказа может потерять его. Что можно сказать Юле и другим девушкам?*

Попробуйте задать себе вопрос: «Любит ли вас этот молодой человек?» А может это больше походит на шантаж: согласишься – буду с тобой ходить, нет – найду себе другую. Если возникает такой вопрос, вступать в сексуальные отношения действительно рано. Слишком много разочарований наступает, когда после первых интимных отношений, вся «любовь» исчезает, остается горечь, обида, боль переживаний.

Денис, 17 лет.

*Влюбился в 16 летнюю девушку, считает её своим идеалом. У него очень серьезные намерения, но девушка отвергает молодого человека, так как для неё сейчас главное – общение с друзьями: и с парнями и с девушками, это не нравится Денису.*

Марина, 14 лет.

*Перешла в новую школу. Нравится, старшеклассник.. Хотела бы с ним познакомиться ближе, дружить, но не знает, как об этом ему сказать и надо ли девочке первой подходить...*

Первая любовь важный этап в жизни подростка, чаще он незащищен в своих чувствах. В любовном объекте для подростка сочетаются качества реального человека с воображаемым, который содержит много нереальных, завышенных требований. И действительно, страстная любовь, по своей сути, противоположна всему рациональному, рассудительному, объективному. Поэтому так горьки разочарования, когда любимый человек оказывается несоответствующим нарисованному идеалу. Любя кого-либо, человек относится к нему, как к самому себе, стремится в первую очередь выполнить не свои желания, а его.

Звонки поступают не только от подростков, но и от встревоженных родителей. Часто приходится выслушивать жалобы взрослых на полное непослушание и неуправляемость своих детей.

*«Моему сыну 15 лет, - говорит мама, - в последнее время я его не узнаю, его как будто подменили. Раньше был таким послушным, хорошо учился, помогал по дом. А сейчас, что бы я ни сказала, он огрызается. Спорит, кричит, стал дерзить даже отцу, подолгу сидит за компьютером. Не знаю, что мне с ним делать? Как его наказывать?»*

Это вполне естественно что, некоторых родителей беспокоит резкая перемена в поведении подростка, многие просто в панике, как справиться с сыном или дочерью, еще вчера были славными детьми, а сегодня вдруг превратились в «чудовище»? В этом случае абонентку волновал вопрос наказания, но так чтобы не спровоцировать более бурных эмоций у подростка. Причем настроена она была на быстрое получение ответа на

волнующий ее вопрос. Консультантом было предложено более тщательно разобраться в причинно-следственной связи сложившейся ситуации.

Для подростков отношения с родителями – одна из самых важных тем, даже если они постоянно ссорятся по любому поводу. Это уже доказывает тот факт, что они так эмоционально на них реагируют.

Если подросток не получает нужного количества внимания, которое ему так необходимо для нормального развития и эмоционального благополучия, то он находит свой способ его получить: непослушание. Подростки, очень чувствительны, вправе быть самостоятельными. Но им становится особенно трудно, когда родители общаются с ними, в основном, в форме указаний, замечаний и опасений. Родители считают, что таким образом они воспитывают своих детей. Это необходимо, но вопрос в том, как это сделать. Воспитывают все, но результаты у всех разные. Если замечания и советы слишком резки и часты, то подросток начинает бунтовать, упрямо сопротивляться, действовать наперекор. Смысл такого поведения – отстоять право самому решать свои дела, и вообще, показать, что он – личность. И не важно, что его решения, подчас, - не очень удачны, даже ошибочны. Зато, оно своё, а это главное!

Может случиться, что подросток переживает сложные отношения в классе, а следствием будет вызывающее поведение дома.

Родителям нужно обратить внимание на собственные чувства. Чтобы наладить мир, гармонию в семье, главные усилия необходимо направить на то, чтобы переключить свои отрицательные эмоции на конструктивные действия. Да, и в каком-то смысле, придется менять себя. Но это – единственный путь воспитания своего «трудного ребёнка».

В ходе различных рекламных акций на ТД обращаются дети-инвалиды, которые находятся на домашнем обучении. Звонят дети, жизнь которых – это борьба за свое здоровье, они зачастую стараются выжить в условиях социального равнодушия, а еще хуже насмешек. Такие дети взрослеют очень рано и обращения их носят часто мировоззренческий характер, так как общение со сверстниками ограничено, а узнать какой этот мир очень хочется. ТД берет на себя функцию школы общения, отвлекая детей от грустных мыслей и вселяя в них оптимизм.

Особо надо отметить, что от личности консультанта зависит, как будет выстроен диалог с ребенком. Важным моментом является умение подстраиваться к возрасту абонента: с малышом поиграть, а с подростком общаться на волнующую его тему всерьез, принимая его «на равных».

Психологи Телефона Доверия готовы прийти на помощь и родителям, и подросткам.