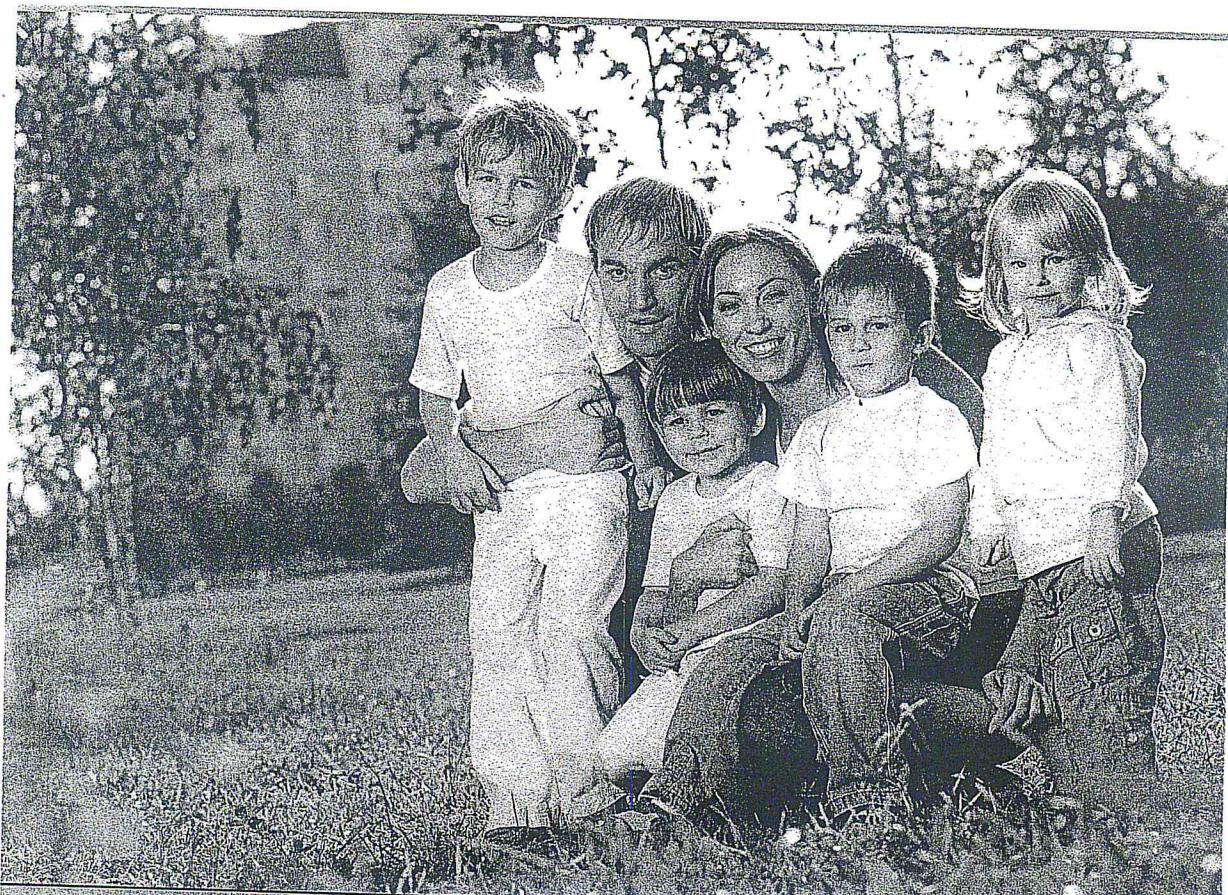


# ВЕСТНИК фонда

ФОНД  
ПОДДЕРЖКИ  
**ДЕТЕЙ**  
находящихся  
в трудной  
жизненной  
ситуации



Тема номера

## Счастье по месту жительства

Какие формы партнерства  
Фонд поддержки детей  
предлагает муниципалитетам?

стр. 4

Гость номера

## В каждом деле важен системный подход

Интервью с вице-спикером  
Совета Федерации  
Галиной Кареловой

стр. 10

На повестке дня – проекты

## Помощь по новым стандартам

Практики комплексной  
реабилитации детей-инвалидов  
в Севастополе

стр. 44

# МИФЫ, КОТОРЫЕ МЕШАЮТ ДОВЕРЯТЬ



В апреле 2016 года на номер 8-800-2000-122 Общероссийского телефона доверия для детей, подростков и их родителей, который начал работать 6 лет назад по инициативе Фонда поддержки детей, поступил звонок от шестимиллионного абонента. Специалисты службы принимают более миллиона обращений в год и большинство из них – порядка 60% – от детей и подростков. Они доверяют консультантам самое сокровенное: делятся горечью безответной первой любви, своими сомнениями, страхами... Да многое чем еще! Почему же взрослые – мамы, папы, педагоги – обращаются за поддержкой не так часто и с большой настороженностью? Не последнюю роль здесь играют мифы, связанные с работой телефона доверия. Некоторые из них мы постараемся развенчать.



## МИФ № 1 ОТКРОЙТЕ, ОПЕКА!

*«Звонить на телефон доверия? Да ни в коем случае! Трубку не успеешь положить, а на пороге уже будут стоять органы опеки. Вся жизнь семьи пойдет кувырком! А потом и ребенка отнимут».*

Это, пожалуй, одно из наиболее распространенных среди родителей заблуждений, культивируемое, к сожалению, некоторыми СМИ и общественными организациями. Из-за этого мифа психологи при разговоре с абонентами зачастую сталкиваются с вопросами: «Какое отношение телефон доверия имеет к органам опеки и попечительства?», «Записываются и отслеживаются ли разговоры?», «А вы скоро приедете и проверите, как живут дети?». В принципе, на каждый из них сотрудники службы могли бы ответить кратко и однозначно, прямо, что называется, по пунктам.

**Пункт 1:** Никакого не имеет! Детский телефон доверия – это служба экстренной психологической помощи для детей, подростков и их родителей. Первоочередная цель консультанта – снять остроту психоэмоционального напряжения, переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент и предотвратить опрометчивые поступки, которые возможны в состоянии аффекта. Задача следующая – вместе с абонентом проанализировать ситуацию, выявить ее причины, продумать алгоритмы выхода из сложившегося положения и мотивировать человека на то, чтобы он сам постарался решить проблему. Подчеркиваем: сам. **Пункт 2:** Не записываются и не отслеживаются! Служба абсолютно анонимна, абонент может представляться любым именем или не представляться вовсе, не сообщать, где он живет и так далее. **Пункт 3:**

Не приедем! Ни мы, ни кто-либо другой. Потому, что... Смотри предыдущие два пункта.

Конечно, в реальности, когда в общении с абонентом консультант сталкивается подобными предубеждениями, так просто их не развеять. В каждом случае приходится искать свой подход. Вот, например, психологи Общероссийского телефона доверия, работающие в городе... Впрочем, даже не будем его называть.

На номер 8-800-2000-122 позвонила женщина, которая сразу стала спрашивать, куда передадут информацию, которой она собирается поделиться. Чувствуя, что собеседница очень нервничает, психолог неожиданно спросила: «Можно, я сама придумаю вам имя? Буду называть вас, например, Ириной?» Женщина удивилась, но, поняв, что ее настоящее имя, равно как и адрес, психолога не интересуют, согласилась. Далее консультант стала рассказывать, как работает служба, с какими проблемами сюда звонят, какую помочь получают. Постепенно женщина успокоилась, поверила, что разговор останется только между ней и психологом, который готов ее выслушать и постарается помочь.

Оказалось, что Ирина – одинокая мама, воспитывающая 9-летнего сына. Ей стало трудно справляться со сложным характером и капризами мальчика. Ирина рассказала, что все чаще она не может контролировать свои эмоции и кричит на ребенка, иногда без особой на то причины. Обратиться на телефон доверия она долго не решалась, поскольку была уверена, что звонки принимают сотрудники органов опеки и попечительства. Но сейчас она просто дошла до отчаяния и позвонила, чтобы обсудить возможность поместить ребенка в социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

В ходе общения Ирина сказала консультанту, что впервые смогла осознать чувства, которые испытывает во время ссор с ребенком. Моло-

дой маме было трудно признаться в том, что она несколько раз применяла физическую силу для наказания сына. И она была удивлена, что психолог, хотя и не поддерживала ее методов, не обвинила ее, а, напротив, подсказала способы, как справиться с гневом и конструктивно вести диалог с мальчиком.

Благодаря психологу Ирина поняла, что испытывает злость не на ребенка, а на собственное бессилие. И это стало для нее настоящим открытием. Совместно с консультантом женщина разработала план действий в случае возникновения проблемных ситуаций. В завершении разговора Ирина сказала, что испытывает колossalное облегчение. Теперь она убеждена, что ребенка вовсе не обязательно помещать в социально-реабилитационный центр. Она сама в силах справиться со сложностями в воспитании сына.

## МИФ № 2 КАКОЙ ЖЕ Я ПОСЛЕ ЭТОГО... РОДИТЕЛЬ?!

*«Если мой ребенок позвонит на телефон доверия – это будет ужасно! Он и так меня ни во что не ставит, а тут от родительского авторитета и следа не останется. Мало того: эти психологи настроят ребенка против меня.»*

Такое суждение – еще один миф, не имеющий под собой оснований. Психологи службы общаются со своими абонентами с позиции безоценочных суждений, как сторонние наблюдатели. Главный акцент делается на эмоциональном восприятии ребенком ситуации, которая его беспокоит. Психолог и его юный собеседник проstraивают возможные модели развития этой самой ситуации, «примеряют» новый стиль общения, отношений. Главная цель работы – дать ребенку возможность понять эмоции и действия папы и мамы и принять ответственность за свои собственные поступки. Как видите, к разрушению родительского авторитета все это отношения не имеет.

К сожалению, свое предубеждение против общения с психологом родители порою направленно внушают детям. Консультанты одной из служб телефона доверия вспоминают такой случай. Поздним вечером позвонила девочка 14 лет. Сказала, что сегодня в школе всем вели записать в мобильные этот номер, и она решила узнать, что это за телефон такой. Позвонила она от некого делать: время для компьютера закончилось, спать не хочется и она искала, чем себя занять.

Психолог стала расспрашивать девочку о ее увлечениях. Та сразу оживилась, рассказала, что ходила в художественную школу, а сейчас занимается танцами Драм-н-бейс. Через некоторое время девочка с удивлением сказала: «А я и не представляла, что можно так просто разговаривать с психологом!» И тут же попросила не удивляться, если вдруг назовет консультанта именем подружки: «Если папа узнает, что я общаюсь с вами, он меня прибьет. Ну не прибьет, конечно, но будет ругать. Папа сказал, что все эти телефоны доверия – чушь. Они только настраивают детей против родителей». Психолог расспросила собеседницу о том, какие у нее бывают сложности в отношениях с папой и мамой, проигрывала и разбирала вместе с ней различные ситуации, которые возникают между детьми и родителями. В конце разговора девочка вздохнула и сказала: «Кажется, я начинаю понимать папу...».

А утром поступил звонок от мужчины, который стал подробно расспрашивать, зачем и кому его 14-летняя дочь позвонила около часа ночи на этот номер. Консультант пояснила, что это телефон доверия для детей подростков и их родителей, где работают профессиональные психологи. Также консультант рассказала, что каждым сотрудником службы неукоснительно соблюдаются принцип конфиденциальности и эта беседа останется между ней и обеспокоенным отцом, точно так же, как и беседа его дочери.

Мужчина пояснил, что переживает за дочь, поэтому перепроверяет, куда она звонит по ночам. И он крайне расстроен: раз девочка предпочла посоветоваться о чем-то с психологом, а не с ним, отцом, то, очевидно, его мнение ничего не значит. Психолог помогла мужчине проанализировать, как на данный момент складываются его отношения с дочерью, а также наметить возможную стратегию их развития, построенную на взаимном уважении, доверии и сотрудничестве. К завершению разговора мужчина был уже более спокойным. И сказал, что теперь старается с пониманием относиться к выбору, который делает взрослеющая дочь.

## МИФ № 3 ВЕРДИКТ: ПРОФНЕПРИГОДНОСТЬ!

*«Рассказать какому-то психологу-консультанту о проблемах с «неподдающимся», «трудным» учеником?! Да это же значит расписаться в профессиональной несостоятельности!»*

Такое мнение, существующее среди педагогов, школьных психологов и других специалистов,

работающих с детьми, зачастую становится барьером, мешающим обратиться за консультацией в службу телефона доверия. И даже если человек решился позвонить, консультантам приходится провести серьезную работу, чтобы убедить собеседника: именно настоящий профессионал способен признать наличие проблемы и обратиться для ее решения за квалифицированной помощью.

Однажды на телефон доверия позвонила учительница с 20-летним педагогическим стажем и рассказала, что «не может справиться» с одним из своих учеников, подростком 15 лет. С ее слов, мальчик делает все «назло», пытается «вывести из себя», нарушает дисциплину на уроке сам и подстрекает одноклассников. Все это началось в текущем учебном году, ранее ничего подобного не происходило, и прежде конфликтов у педагога с мальчиком не было.

В процессе консультирования психолог телефона доверия выяснила: звонившая испытывает сильное чувство вины и стыда за то, что не может сама разрешить ситуацию, что столкнулась с учеником, «на которого не может повлиять». Женщина очень переживала, что сложные взаимоотношения с подростком наносят ущерб ее профессиональному авторитету, как среди коллег, так и среди учеников и родителей. Сло-

жившуюся ситуацию на обсуждение с другими педагогами звонящая не выносila, хотя «все и так знают».

В ходе беседы консультант привела женщину к пониманию, что любой специалист сталкивается в работе с трудностями, и стремление их разрешить, а не проигнорировать, является показателем профессионализма. Как и то, что человек использует все возможности, чтобы узнавать что-то новое и не останавливаться на достигнутом. Данные мысли вызвали яркий отклик у педагога, и она сама выдвинула идею переговорить со своими коллегами, в том числе с классным руководителем проблемного мальчика, чтобы получить о нем более подробную информацию и разобраться в возможных мотивах поступков. Воодушевленная общением с психологом, женщина сказала, что при необходимости обязательно обратится за помощью снова.

Надеемся, нам удалось развеять самые распространенные мифы о телефоне доверия. У вас есть свои сомнения? Тогда просто наберите номер 8-800-2000-122 и прямо задайте вопрос консультанту. Он разъяснит, насколько они обоснованы. А в трудной ситуации обязательно постараётся помочь.



Воспитывать сложно.  
Позвонить легко!

(0+)