

## **Экстренная психологическая помощь детям и подросткам средствами телефонного консультирования**

*Лопаткина С.А.*

Телефон экстренной психологической помощи города Гая создан в 1998 году. В Оренбургской области это второй телефон психологической помощи для взрослого населения, а также для подростков и детей. Телефон Доверия не имеет четкой специализации. В среднем за год на него поступают около 1500 звонков от самых разных возрастных категорий, из них примерно 50% звонков - от детей и подростков города Гая. Консультанты, работающие на линии, считают работу с детьми и подростками одним из самых важных направлений.

Телефон Доверия – это, в первую очередь, поддерживающая служба. Его основная задача – поддержать человека в кризисной ситуации. Подростковый возраст, сам по себе, является кризисным периодом жизни, и поэтому подросткам необходимы различные виды помощи в процессе становления личности, в том числе и по Телефону Доверия.

Службой экстренной психологической помощи разработана и апробирована система рекламного сопровождения деятельности Телефона Доверия. В сопровождение входят проведение классных часов для детей «Я и Телефон Доверия», «Роль телефонного консультирования в решении жизненных проблем». Целью этих классных часов является информирование детей и подростков о деятельности экстренной линии, а также активизация обращений подростков на Телефон Доверия. Широко используются в практике рекламного сопровождения листовки, объявления, буклеты, которые размещаются на информационных стендах и правовых уголках в школах города.

Служба экстренной психологической помощи имеет тесную взаимосвязь со школьными психологами. Консультанты выходят в школы с целью профилактики типичных школьных проблем, проводят группы встреч, психологические тренинги с подростками.

Консультанты Телефона Доверия в 2009 году участвовали во Всероссийском конкурсе, который проводился Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. В номинации «Лучшая реклама для родителей и близких» службу экстренной психологической помощи отметили дипломом участника конкурса.

Консультирование детей по Телефону Доверия носит достаточно разнообразный характер. Линия экстренной психологической помощи придерживается основных принципов работы: анонимность, конфиденциальность, гуманистический подход к защите детей. Консультанты руководствуются следующими основными подходами к организации работы с подростками: безусловное принятие абонента, эмоциональный контакт, поддержка, активное слушание. Особенно важно установить контакт с подростками, чтобы они смогли рассказать о своих проблемах. Бывают случаи, что подростки звонят на телефон с целью получения более подробной информации или с целью розыгрыша, или излагают в целом надуманную историю. Очень важно в таком случае работать с любой заявкой абонента серьезно, как с достойной внимания проблемой. И очень важно выслушать ребенка до конца. Зачастую розыгрыш перерастает в обсуждение очень важной проблемы, в обсуждение значительных для подростка переживаний, идет раскрытие далеко спрятанных проблем. У подростка при общении с консультантом появляется чувство уверенности в том, что его не оттолкнут, поймут, примут, выслушают и его проблема будет разрешена, и с помощью консультанта он выйдет из сложившейся ситуации, проблемной для него. А самое главное для детей подросткового возраста – это то, что его примут таким, какой он есть, и это гарантия, что подросток еще не раз будет обращаться на телефон.

Одна из особенностей переходного возраста - субъективное чувство своей взрослости. В это же время окружающие взрослые воспринимают подростков не как взрослую личность, а как детей, и именно по этой причине очень важно для подростка как с ним общается консультант. «Общение на равных», без позиции взрослого, помогает сделать отношения более доверительными и способствует осознанию подростком собственных проблем.

Подростки обращаются на Телефон Доверия с такими проблемами, как:

- конфликтные ситуации: со сверстниками, с родителями, с учителями;
- жестокое обращение в семье;
- учебные проблемы и отсутствие мотивации к обучению;
- психотравмирующие ситуации и события;
- проблема одиночества;
- проблема принятия себя как личности;
- эмоциональное давление со стороны сверстников;
- суицидальные рассуждения и намерения.

Также подростков беспокоят проблемы развода родителей, проблемы первой любви и влюбленности, переживание горя, депрессии.

Консультируя подростков, консультант придерживается следующих внутренних установок:

- безоценочность (не оценивать клиента, не осуждать, не давать оценку поступкам, действиям, словам, решениям);

- безусловное принятие (принимать подростка таким, какой он есть на самом деле).

Консультанты широко используют техники консультирования, которые помогают более глубоко рассмотреть проблемы, убедиться в правильности понимания ситуации. Это перефразирование, резюмирование, проблемные вопросы, постановка гипотез, прогнозирование.

Консультанты нашей службы в ходе работы с подростками придерживаются определенных направлений:

1-е направление - определяется конкретная линия действий;

2-е направление – разъясняются ситуации, даются советы, предлагается свое видение ситуации в форме «попробуйте»;

3-е направление – консультантом выражаются чувства, эмоции по отношению к ситуации.

4-е направление – консультантом используются случаи из его жизни и обсуждаются с абонентом.

5-е направление – консультант берет право высказывать свое мнение (влиятельное обобщение).

6-е направление – с абонентом обсуждается совместный план дальнейших действий (совместные коммуникации).

Главным условием, обеспечивающим успешность в работе, является поиск внутренних и внешних ресурсов личности. Консультант помогает подростку обнаружить свои внутренние ресурсы - найти в прошлом успешное преодоление затруднительных ситуаций, и на основе прошлого положительного опыта почувствовать в себе силы. Консультант помогает оценить и свои внешние ресурсы. Это окружающие люди, друзья, родители и представители социальных служб.

Таким образом, у подростка возникает вера в себя, в свои силы и возможности, укрепляется личностная самооценка, позитивное отношение к жизни.