

Деятельность телефонов доверия



Подготовила:
группа № 3
ПСП, 3 курс

План:

1. Что такое «телефон доверия»?
2. Какие бывают телефоны доверия и что за люди там работают?
3. Принципы работы единого Федерального «телефона доверия».
3. Деятельность специалистов «телефонов доверия».

Проблемный вопрос:

Действительно ли можно доверить свою проблему «телефону доверия» и быть уверенным, что об этом не узнают другие люди?

Телефон доверия — один из видов социально значимых услуг;

форма дистанционной психологической помощи людям, нуждающимся в моральной, психологической или духовной поддержке в состоянии внутренних кризисов и критических ситуациях. Предоставляет возможность анонимного телефонного разговора с квалифицированным консультантом.



8 800 2000 122

ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

для детей, подростков и их родителей

Единый телефон доверия 8 800-2000-122

Принципы телефона доверия:

- доступность
- бесплатность
- анонимность.

Позвонить на единый номер можно из любой точки Российской Федерации и с любого телефона – городского или мобильного.

Звонящий не обязан представляться, называть свое имя, психолог не знает номера и местонахождения своего собеседника.

Звонок для всех бесплатный.

Какими бывают «телефоны доверия»:

- **Специализированные.** Сюда могут обратиться дети и подростки, женщины, страдающие от насилия в семье, люди, испытывающие зависимость (алкогольную, наркотическую, игровую и т. д.), люди с нетрадиционной ориентацией.
- **Кризисные.** Здесь работают психологи, помогающие тем, кто пережил острую боль утраты и испытал тяжелое горе.
- **Горячие линии.** Здесь работают те, кто выслушают и поймут. Если проблему необходимо решать специалистам, дадут номера телефонов, адреса, где вам помогут. Здесь подскажут, как взглянуть на ситуацию по-другому, будут слушать и принимать вас такими, какие вы есть. Не осудят, не отмахнутся, не станут критиковать. Иногда даже просто выговориться, озвучить свою беду — уже «большое дело».

Кто на другом конце провода?

В основном по телефону доверия вам ответят **психологи**, реже это **юристы**, **работники социальной сферы**. Можете быть уверены — это **специалисты**. Есть телефоны доверия, где на добровольных началах работают **волонтеры**, но и они прошли **обязательные курсы и стажировку**. На специализированных «телефонах доверия» вас готовы поддержать **люди, которые не раз сталкивались с ситуациями, бедами того, кто звонит**. Они консультируют, пытаются поддержать, в критические моменты делают все, чтобы человеку стало хоть немного легче. Возможно, вам не дадут однозначного рецепта или совета, но с помощью человека на том конце провода, вы сможете почувствовать, что это не жизненный тупик, что есть смысл искать и находить выход.

Деятельность «телефонов доверия»

Телефон доверия оказывает экстренную **психологическую** помощь средствами телефонного консультирования детям, родителям, а также специалистам, деятельность которых связана с обучением и воспитанием детей.

Главная задача — **снять остроту психоэмоционального напряжения**, переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент, и **уберечь юного или взрослого собеседника от опрометчивых и опасных поступков.**

Консультанты телефонной службы нацелены на решение следующих задач:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи;
- доверительный диалог и психологическое консультирование по телефону;
- помощь абонентам для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей;
- информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений;
- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

Правила и ограничения сотрудника «Т.Д.»

- отсутствие выбора собеседника (в профессиональной ситуации консультант «ТД» должен естественным, спонтанным и положительно расположенным ко всем абонентам);
- сотрудник «ТД» не должен перебивать, высказывать без надобности своё мнение, оценочные суждения, критиковать и поучать абонент, что тоже несколько обедняет спонтанность и подлинность сотрудника «ТД», как участника контакта;
- говорить на языке абонента, быть максимально понятным, придерживаться последовательности рассказа абонента и не предлагать свою точку зрения наводящими и уточняющими вопросами и т.д.

Алгоритм работы психолога в телефоне доверия

- вместе с абонентом проанализировать ситуацию
- выявить ее причины
- подсказать алгоритмы выхода из сложившегося положения
- мотивировать человека на то, чтобы он сам постарался решить проблему



Лишь некоторые проблемы, с которыми обращаются люди в «телефон доверия»:



ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ, АНОНИМНЫЙ

Ответ на проблемный вопрос:

Да, действительно «телефону доверия» можно и нужно доверять. В условиях дефицита полноценного общения, в постоянно меняющейся реальности, в условиях отсутствия ресурсов человеческой психики, позволяющих адекватно реагировать на раздражители окружающей среды, каждый нуждается в доверии, а иногда и психологической помощи, и телефонная служба всегда готова поддержать любого.

Что же касается анонимности, миллионы людей набрали телефонный номер получили квалифицированную помощь. Безопасность и анонимность доказана законом и опытом людей, которым помогли.

Список использованной литературы:

1. Алексеева И. Служба кризисной психологической помощи детям и родителям // Социальная работа. №4, 2006. С.38-41.
2. Демина М. Доверие по телефону // Уральский рабочий. 20 окт. 2005. С.19.
3. Елизаров А.Н. Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов // Вопросы психологии. №3, 1995. С. 38-45.
4. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. 240с.
5. Реан А.А., Коломенский Я.Л. Социальная педагогическая психология. СПб.: Речь, 1999.
6. Электронный ресурс: <https://ru.wikipedia>
7. Электронный ресурс: <http://www.ya-roditel.ru>
8. Электронный ресурс: <http://telefon-doveria.ru>

Спасибо за внимание!

