

*Семенова Светлана Алексеевна*

*Государственное бюджетное образовательное учреждение для детей,  
нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи,  
Центр психолого-медико-социального сопровождения «Личность»  
городского округа Тольятти*

## КОНСПЕКТ ЗАНЯТИЯ

### «ТЕЛЕФОНЫ ДОВЕРИЯ КАК РЕСУРС И О ЧЕМ ИМ ДОВЕРЯТЬ»

**Цель:** Расширение знаний подростков о истории возникновения и деятельности служб экстренной психологической помощи по телефону.

**Оборудование:** блокноты, ручки, анкеты, список Telefонов Доверия (ТД) города, плакаты с принципами и моделями телефонов доверия.

#### **Ход занятия:**

Раздаются анкеты для сбора информации, насколько подростки осведомлены о деятельности телефонов доверия.

#### **Упражнения:**

1. «На запоминание имен». Участники называют свои имена в трех вариантах «как я люблю, как я не люблю, как зовут обычно».

2. «Установление контакта». Все участники располагаются большим полукругом. Инструкция: пусть каждый из нас по очереди выйдет в центр и попытается любыми доступными ему средствами, но только не вербальными, установить контакт с каждым участником занятия. 10 минут.

3. «Презентация». В течении 5 минут участники в парах рассказывают друг другу о себе (какими качествами обладают, ожидания на будущее). Затем, каждая пара рассказывают друг о друге от первого лица, но уже в группе.



После выполнения заданий, участникам предлагается обсудить их впечатления, возникшие в процессе выполнения, акцентируя внимание на средствах установления контакта и на том, что мешало доверительному контакту.

### **История телефонной психологической помощи.**

Телефонная помощь создавалась для людей, находящихся в состоянии психологического кризиса или решивших расстаться с жизнью. Местом ее рождения стал Лондон, а зачинателем - английский священник Чад Вара. Толчком послужил случай - он не смог предотвратить самоубийство своей 14-летней прихожанки, решившей, что она смертельно заболела (а причина была просто в проявлении физиологических процессов взросления подростка). Так же ему попадает заметка в газете о том, что в Лондоне происходит 3 самоубийства в день. Пораженный такими данными Чад Вара задался поиском ответа на вопрос «Что же предпринять, если *эти* люди не захотели обратиться ни к врачу, ни к социальному работнику в нашем замечательном процветающем обществе?» Обстоятельства благоприятствовали решению этого вопроса - в это время Чад Вара получил приход в самом центре Лондона. Он поделился своей идеей с паствой о размещении объявлений в газете номера телефона церкви с тем, чтобы любой человек, испытывающий нужду, мог позвонить туда в любое время суток так же, как звонят при пожаре, в милицию или скорую помощь. Идея, подкрепленная рекламой, сработала, и 2 ноября 1953 года у Чада Вара раздался первый звонок. Несколько недель он отвечал на звонки сам. За это период он понял, что самое главное, в чем нуждались звонящие - это, прежде всего, дружеская помощь. Звонков поступало все больше, и в одиночку справляться становилось сложнее и сложнее. Чад Вара решил искать помощников-добровольцев. Снова было дано объявление в газете, но уже о приглашении желающих оказывать поддержку. И если вначале его потрясло количество людей, испытывающих нужду в помощи, то теперь его поразила наплыв желающих



помогать. Идея Чада Вара, о психологической помощи по телефону оказалась очень плодотворной, и на сегодня в мире действует целая сеть служб, оказывающих экстренную психологическую помощь по телефону.

#### Принципы телефонов доверия (ТД):

1. Уважение - кто бы ни позвонил на ТД, он абонент ТД и этим заслуживает внимания, уважение его свободы, права выбора, принятие его таким, каков он есть, без стремления со стороны консультанта переделать или манипулировать.

2. Строгая конфиденциальность - вся информация, полученная от абонента, не распространяется за пределами помещения ТД.

3. Анонимность - абонент имеет право на скрытие своего имени, какой-либо другой информации по его идентификации, консультант не имеет права устанавливать адрес и телефон абонента, записывать разговор на диктофон.

4. Добровольность - абонент добровольно звонит на ТД и вправе закончить разговор тогда, когда этого захочет, без предварительного объяснения.

#### Модели телефонов доверия:

1. Профессиональная модель - когда на ТД работают специалисты: врачи, психологи, юристы, и т. д. (дать номера ТД центра «Семья», для молодежи, психологических центров).

2. Волонтерская модель. Волонтер – это человек, добровольно, по зову сердца пришел в программу, пройдя специальную подготовку, бесплатно отдает часть своего времени и сил, дежуря на ТД. Волонтером может стать любой человек, независимо от его образования, специальности и возраста, если его личностные качества подходят для подобной деятельности.

3. Специализированные линии ТД - службы, в которые звонят люди с определенной проблемой: наркомания, алкоголизм, СПИД, для инвалидов, пенсионеров, пострадавших от военных действий и т. д. (дать ТД города, специализирующиеся по вышеперечисленным проблемам).



4. «Сверстниковая линия» - когда в качестве волонтера-консультанта работает подросток, прошедший специальную подготовку. Подростку иногда очень сложно говорить о наболевшем со взрослым. Как правило, взрослый мир который окружает подростка, скорее оценивает его, чем принимает, скорее осуждает, чем дает поддержку, а со сверстником говорить проще, т.к. есть много общих возрастных проблем, общаться на одном языке, не опасаясь морализаторства и осуждения (дать номера ТД действующий в городе).

5. Псевдо Телефоны Доверия. Отличаются от выше перечисленных тем, что на этих линиях принципы конфиденциальность и анонимность не могут соблюдаться, так как для оказания какой-либо помощи, определенными структурами, от абонента обязательно необходимы его личные данные (дать номера псевдо ТД города пожарной службы, ГБДД, полиции, ФСБ и другие).

**Рефлексия:** обратная связь от участников о том, что нового о ТД узнали, что больше всего впечатлило, с чем и на какой Телефон Доверия они могли бы обратиться, как занятие повлияло на их доверие к этой службе.

