

## ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ КАМПАНИЯ

2010 год стал началом системного противостояния жестокому обращению с детьми как в информационно-просветительском плане, так и путем принятия конкретных мер по профилактике насилия, создания условий для незамедлительной помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения и насилия. Нарастание жестокого отношения к детям, принимающего все более тяжелые формы, является одним из вызовов времени.

И в 2010 году в рамках Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, проводимой Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с Минздравсоцразвития России и субъектами Российской Федерации был создан Единый общероссийский номер «Детского телефона доверия 8-800-2000-122».



Информационная кампания инициировала и стимулировала обсуждение различных аспектов проявления жестокости и насилия в отношении детей в средствах массовой информации, во властных структурах, среди населения. Тема жестокого обращения с детьми приобрела широкое общественное звучание, ее обсуждение вышло за пределы узкого круга специалистов этой области.

Цель информационной кампании заключается в формировании в общественном сознании понимания недопустимости жестокого обращения с детьми, ценности ответственного родительства и устойчивых моделей воспитания детей без применения насилия, сокращение случаев проявления жестокости и насилия к детям, улучшение оказания своевременной помощи детям, пострадавшим от насилия или жестокого обращения.

В сентябре 2010 года Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации введен единый общероссийский номер детского телефона доверия – 8-800-2000-122. При звонке на этот номер со стационарных или мобильных телефонов дети, подростки и их родители, иные граждане могут получить экстренную психологическую помощь, которая оказывается специалистами действующих региональных служб, подключенных к единому общероссийскому номеру.



Конфиденциальность и бесплатность – два основных принципа работы детского телефона доверия.

Цель такой помощи – способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи.

## Служба экстренной психологической помощи по телефону доверия для детей и родителей ОАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великого Новгорода и Новгородского района»

Служба ДТД – одно из важных направлений работы ОАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великого Новгорода и Новгородского района».

Служба ДТД соблюдает в своей деятельности ряд принципов, которые позволяют организовать эффективную и доступную помощь детям и их родителям, в сложный период кризисных ситуаций. Психологическая помощь детям особенно важна, когда у них потерян контакт с родителями и сверстниками. Проблематика работы с детско-подростковыми обращениями имеет определенную специфику, поскольку дети гораздо более беззащитны и зависимы от окружающей действительности, чем взрослые, их обращения в сложной ситуации более остры и могут иметь более тяжелые последствия.

Отношения со сверстниками, непонимание родителей, неуспеваемость в школе, проблемы со здоровьем и даже первая любовь – такие вопросы остаются самыми популярными у «маленьких» абонентов. Сложной темой для подростков являются проблемы взаимоотношений полов и отношения со сверстниками. Популярными остаются обращения от подростков о сохранении здоровья. Ребятам волнуют проблемы наркомании и токсикомании и способы их преодоления, вопросы о том, как уберечь себя от употребления алкоголя.

«Телефон доверия» - это помощь не только подросткам, но и взрослым, семье, всем, кто попал в кризисную жизненную ситуацию. И роль новгородского телефона доверия очень значима и приобретает особую актуальность, так как предлагает немедленную помощь в экстренных ситуациях всем, кто в ней нуждается.



Психологическая поддержка Детского телефона доверия направлена на разрешение конфликтных ситуаций в семье и школе, решение личных проблем и психологическую поддержку детей и родителей в разрешении внутрисемейных проблем, на информирование о способах и средствах преодоления жизненных трудностей, помощь в снижении внутреннего напряжения и развитие способности понимать свое состояние и управлять им.

### ДОВЕРИЕ К ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ



Детский телефон доверия выступает посредником между внешним и внутренним миром, наполненным переживаниями, тревогами, помогая разрешать кризисы и конфликты.

Новгородские подростки и их родители могут получить квалифицированную бесплатную и анонимную помощь психолога по Единому телефону доверия 8-800-2000-122.

**По каким вопросам можно обратиться к специалисту Детского телефона доверия?**

- «когда больше не хочется никого видеть и ни с кем общаться»;
- «если попал в безвыходную ситуацию»;
- «обидели в школе (на улице, дома)»;
- «когда не знаешь, как вести себя в тех или иных ситуациях»;
- «произошла ссора с другом (подругой). Как быть дальше?»;
- «произошел конфликт с кем-то из старших, и в связи с этим тревога не покидает тебя»;
- «если родители не понимают, и ты не знаешь, как вести себя с ними и заслужить их уважение и понимание»;
- «в школе — проблема с учителями»;
- «очень нравится девочка или мальчик, но ты не знаешь, как привлечь ее (его) внимание»;
- «волнуют вопросы: какую профессию выбрать и кем стать в будущем?».

**Спектр проблем, с которыми обращаются к психологу-консультанту Детского телефона доверия, велик. Вот некоторые из них:**

- взаимоотношения со сверстниками;
  - проблемы в отношениях детей и родителей;
  - детские страхи;
  - трудности в учебе;
  - процесс переживания травмы или потери;
  - нарушения прав ребенка (в том числе насилие и жестокое обращение);
  - конфликты с администрацией образовательных учреждений.
- Служба телефона доверия помогает детям и родителям чувствовать себя более защищенными.

**Принципы работы Детского телефона доверия:**

- ни абонент, ни консультант не обязаны называть себя, сообщать свои личные данные;
- абонент может назваться любым именем или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента не фиксируется;
- содержание беседы не записывается и не передается другим людям;
- уважение к каждому позвонившему как к личности;
- консультантом является человек, который может помочь детям и взрослым решить их проблемы.

Если тебе тревожно, боязно или хочется плакать – а никто не понимает, что это все серьезно. Когда у тебя есть страхи. Тебе трудно общаться со сверстниками. Конфликты дома, с друзьями, в школе с одноклассниками и учителями. Проблемы самоопределения. Отношения с партнером. Одиночество. Различные формы зависимостей. Вопросы воспитания и развития детей. Особые ситуации: смерть близких, развод родителей, серьезная болезнь, насилие в семье. Что вы получите, набрав номер «телефона доверия»? Вас внимательно выслушают.

Психолог знает, что Вы сможете, что справитесь, что все изменится, что есть те, кто станут Вашей опорой. Вам не нужно стесняться, скрывать какие-то детали. Ваше обращение останется анонимным, вы можете не стыдиться собственных чувств. «Телефон доверия» – это всегда быстрая помощь. В разговоре с абонентом консультанты всегда исходят из того, что человек имеет право быть таким, какой он есть. Они никого не собираются осуждать, критиковать или учить жить. У каждого периодически возникают ситуации, в которых трудно разобраться в настоящий момент. Конечно, в большинстве случаев Вы в состоянии самостоятельно разрешить свои проблемы, но профессиональная помощь необходима гораздо чаще, чем это может показаться.

Возможно, Вам не дадут однозначного рецепта или совета, но с помощью специалиста, Вы сможете почувствовать, что это не жизненный тупик, что есть смысл искать и находить выход.

Услышав фразу «Ребята, давайте жить дружно!», многим сразу вспоминается мультфильм про кота Леопольда, который пропитан идеей победы добра над злом, ценностью дружбы и бесконфликтного общения с окружающими.

Очень часто на наш телефон доверия поступают звонки от детей по поводу конфликтов с учителями в школе. Ребята не понимают причин их возникновения и, конечно же, не видят пути их разрешения. Давайте разберемся, какие же конфликты могут возникать в школе.

Причин — множество. Они тесно связаны с разными факторами: степень воспитанности ученика на момент конфликта, его интеллектуальный уровень, характер взаимоотношений в группе, организованность группы, общественное мнение, психологический климат, сложившийся в школе, единство требований учителей, стиль руководства педагога и многое другое. Попробуем все причины классифицировать и разобраться в них.

### **ТРЕБОВАНИЯ УЧИТЕЛЕЙ**

- **Отсутствие единства требований у педагогов.** Один требует одно, другой — другое, третий — вообще ничего не требует. Конфликты в данном случае неизбежны. В такой противоречивой атмосфере ребенок теряется. Ему непонятно, почему ЭТО нужно выполнять у одного педагога и необязательно — у другого. Почему у одного учителя всегда нужно на уроке вставать при появлении преподавателя, а у другого — нет; у одного надо отвечать у доски, а у другого можно с места, причем даже развалившись за партой. Конечно, предпосылок для конфликта будет больше у строгого педагога, если он оказывается со своими требованиями в меньшинстве. Он становится в глазах учащихся «врединой», «придирой», которому больше всех надо. Не создав единую систему самых элементарных требований, мы поневоле ввергаем школу в конфликтные ситуации.

- **Большое количество требований.** Они буквально обрушиваются на ребенка, он не успевает их выполнять, в результате — нарушает диктуемые формы поведения. Вследствие большого количества требований в них запутывается и сам педагог, применяя их эпизодически, что нервирует ребенка. Как же это так: сегодня нельзя, а вчера было можно? Вчера не требовали, а сегодня требуют!

- **Несоблюдение предъявляемых требований самим педагогом.** Призывает не опаздывать на урок, а сам опаздывает.

- **Завышенные требования педагога к учащимся, авторитарный стиль руководства.** Классный руководитель хочет, чтобы его класс был лучшим, «терзает» его, суется во все дела, руководит, а когда его нет, класс превращается в неуправляемую толпу.

### **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ: УЧИТЕЛЬ — УЧЕНИК**

- **Игнорирование учителем моральных и деловых качеств ученика.** Видя это, ученик начинает просто-напросто «бузить», выражая свое недовольство и пытаясь хотя бы таким образом обратить на себя внимание педагога.

- **«Навешивание» ярлыков на ученика.** В глазах учителя школьник выглядит хулиганом и хамом, учитель «навязывает» свое мнение окружающим, хотя на самом деле ученик — «благородный разбойник», который борется за правду и справедливость.

- **Неумение учителя принять ученика таким, какой он есть, с его недостатками и отрицательными чертами, нежелание поставить себя на место ребенка, посмотреть на себя его глазами, понять и прочувствовать его состояние.**

**Перечисленные причины не обязательно всегда приводят к конфликтной ситуации.** Все зависит от степени сформированности коллектива класса. Чем он ниже по уровню развития, тем больше вероятность возникновения конфликта. Причем в низких по уровню организации коллективах конфликты обуславливают одни причины, а в высокоорганизованном коллективе — другие. Нечеткость работы педагога в неорганизованном коллективе не вызывает никаких эксцессов, а в организованном может привести к конфликту.

Когда мотивы конфликта неизвестны или руководитель в них сомневается, важно выдержать алгоритм действий:

- выслушать всех участников конфликта или представителей группы;
- ни одному участнику конфликта не давать оценки, не поддакивать, не записывать;
- не делать выводов о сути конфликта на основании информации только одного участника;

- вести разговор только о сути конфликта;
- постараться выявить суть и мотивы конфликта. Возможно, инсценировать конфликт в группе.

**В классе по разным причинам могут возникать «враждующие лагеря»** (национальные группы, фанаты, болельщики). Педагогам стоит большого труда организовывать специальные беседы, объединяющие игры для работы с коллективом. При учителях дети удерживаются от шумных конфликтов, но продолжают проявлять внутреннюю агрессию, тихо терпят друг друга, но в дружный коллектив не объединяются. Трансформировать такие убеждения традиционными педагогическими методами практически невозможно. Так как дети твердо верят в свои групповые принципы и следуют девизу: «Один — за всех, и все — за одного!» Ситуация далеко не безнадежна. Повлиять на нее можно. Например, при помощи различных сказок, которые прорабатываются вместе с учениками. Лучше, конечно, до конфликта не доводить, а разрядить напряженную ситуацию.

**Очень важна правильная культура поведения учителя или классного руководителя.** Конечно, и сами ребята должны быть заинтересованы в их разрешении, идти на контакт с учителем, классным руководителем или школьным психологом и пытаться не доводить различные ситуации до конфликта.

Многие родители считают, что школьник сам должен решать свои проблемы и уметь налаживать отношения с людьми. Психологи придерживаются другой точки зрения: иногда помощь взрослых бывает совсем не лишней.

**Воспитание самостоятельности** — дело хорошее, особенно когда речь идет о **подростках**. Однако школьники младшего и среднего возраста пока еще не обладают дипломатическими способностями. Стоит ли ожидать, что в конфликтной ситуации они смогут сохранить хладнокровие, найти адекватное решение проблемы, не усугубляя ее и не нанося ущерб своему здоровью?

**Если у ребенка не складываются отношения с учителем, родителям вмешаться необходимо.** Конечно, роль родителей состоит не в том, чтобы отвечать за все проступки ребенка и ограждать его от любых проявлений недовольства со стороны педагогов. Задача папы и мамы — помочь школьнику разобраться в нюансах проблемы и показать возможность конструктивного диалога с учителем. Кроме того, активное поведение родителей уравнивает силы конфликтующих сторон.

Конфликт — это всегда неприятно. Но из любой ситуации есть выход. Доброжелательность и демонстрация понимания — лучшая профилактика конфликтов.

*Оказавшись в трудной ситуации, обратитесь за помощью к нашим специалистам, позвонив по телефону: 8-800-2000-122 (круглосуточно, анонимно и бесплатно). О том, что Вас тревожит, что причиняет душевную боль, мешает быть счастливым, всегда лучше поговорить с понимающим, сопереживающим собеседником. Мы ждем Ваших звонков и готовы Вам помочь!*

### **«Волшебный телефон»**

Вот наш волшебный телефон!  
Не каждый с ним ещё знаком.  
Здесь всех поддержат и поймут  
Всегда на помощь Вам придут!  
И если вдруг пришла беда,  
Скорей звоните Вы сюда!

И днем, и ночью нам звонят,  
Здесь твою тайну сохранят!  
Бесплатным будет разговор,  
Проблемы все – не приговор!  
В любой беде ты не один,

Скорее номер набери!

О бедах всех оповести,  
Но понапрасну не шути!  
С проблемой ты не одинок,  
С тобою рядом мы, дружок!  
Свои сомнения прогони,  
На этот номер позвони!  
8 800 2000 122!