

Кейсы по формированию навыков обращения на телефон доверия у детей для педагогов, педагогов-психологов, родителей

Современному ребенку часто приходится, сталкивается с большим количеством разнообразных ситуаций, вызывающих стресс, чувство беспомощности, а порой и безнадежности.

Многим детям и подросткам становится тяжело найти друзей и в трудные минуты жизни оказывается не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить помощь. Далеко не все дети способны общаться с мамой и папой, как с лучшими друзьями, так как они боятся столкнуться в ответ с непониманием, руганью и упреками в неправильном поведении. Кроме того, в некоторых вопросах, ребенку не хочется волновать родителей, или он может бояться критики и активного вмешательства взрослых в те его дела, где для него важно справиться и разобраться самому.

В таких ситуациях обращение в службу психологической помощи «Телефон доверия» для детей и подростков оказывается едва ли не единственной возможностью быть понятыми, принятыми, возможностью почувствовать свою значимость и разговаривать со взрослыми без страха быть осмеянными и отвергнутыми.

Однако, многие дети опасаются звонить по «Телефону доверия», так как с одной стороны, плохо представляют, какую помощь им могут оказать люди, не видящие и не знающие их, с другой стороны, боятся, что все, что они расскажут, может стать известно их окружению.

Поэтому для педагогов и родителей очень важно снять страхи и опасения детей и сформировать у них навык пользоваться «Телефоном доверия» в сложных жизненных ситуациях.

Так как наиболее успешно такой навык формируется в практических тренировочных ситуациях игрового характера, для педагогов и родителей специалистами КГБУ «Алтайский краевой центр ППМС-помощи» подготовлен специальный набор кейсов для работы с детьми и подростками.

Для наиболее эффективного использования представленного набора кейсов педагогам следует предварительно проработать предложенные ситуации самостоятельно, а затем использовать их в работе с детьми.

I. Кейсы для работы с педагогами

Кейс № 1

У 14-летней Маши есть молодой человек, с которым она встречается в тайне от родителей и подруг. Он хочет от Маши более близких отношений, девочка не знает, как быть в этой ситуации. Ей не хочется терять молодого человека, но соглашаться на его требования она тоже не хочет. Маша боится, что, если узнают взрослые (родители, педагоги), то они будут запрещать или ругать ее. Если же узнают подруги, то они будут вмешиваться и разболтают всем. Что делать? Маша видела листовку «Телефона доверия», но не верит, что это действительно анонимно.

Вопросы:

1. Какая информация о работе «Телефона доверия» поможет преодолеть опасения Маши?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (При звонке на «Телефон доверия» не требуется представляться, номера телефона не определяются, разговоры не записываются).

2. Какие существуют варианты обращения на Телефон доверия, гарантирующие анонимность?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (а) Звонок можно осуществить с любого стационарного или мобильного телефона. б) Для удобства общения можно придумать себе любое имя или ник (псевдоним)).

3. Какую помощь может получить Маша, обратившись на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (Во-первых, выговориться, во-вторых, рассмотрит со специалистом различные варианты решения проблемы, получить советы о том, как правильно построить разговор с молодым человеком и т.д. Совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).

4. По каким еще подобным проблемам можно обратиться на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (все вопросы, связанные с сексуальными отношениями; с взаимоотношениями между мальчиками и девочками вне сексуальной сферы: ссоры с любимым человеком, ревность, соперничество, желание привлечь внимание того, кто нравится, отсутствие взаимности и т.д.)

5. Отработка фразы начала разговора от имени героя ситуации (учащимся предлагается имитировать звонок, выбрать и опробовать фразу для начала разговора. Например, «Здравствуйте, мне нужна помощь», «Здравствуйте, я не знаю, что делать», «Здравствуйте, помогите мне», «Здравствуйте, поговорите со мной» и т.д.).

Кейс № 2

Игорь попал в ситуацию, когда ему требуется медицинская помощь, но он боится обращаться к врачу или родителям, считая свою проблему «стыдной». Советы друга не помогли. Старшего товарища, к которому можно обратиться за помощью у Игоря нет. С отцом доверительные отношения не сложились. Если об этом узнаю в школе или во дворе, он просто умрет от стыда. Что делать? Друг предложил воспользоваться Телефоном доверия, но Игорь, во-первых, стесняется кому-либо рассказывать о проблеме, во-вторых, не видит в этом смысла, ведь ему нужна реальная помощь, а не разговоры.

Вопросы:

1. Какие особенности работы специалистов Телефона доверия помогут мальчику преодолеть чувство стыда и стеснения?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (Если обратившийся на Телефон доверия ребенок, не может или стесняется описать свою проблему, то специалисты пытаются сами угадать ситуацию с помощью вопросов, на которые над отвечать только да или нет.)

2. Чем Игорю может помочь обращение на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (Специалисты Телефона доверия подскажут, куда можно обратиться за помощью, где можно пройти анонимное обследование, куда лучше всего обратиться за медицинской помощью, как рассказать о проблеме врачам и родителям т.д. Совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).

3. По каким еще подобным проблемам можно обратиться на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода:(проблемы, связанные с гормональной перестройкой подростков, функциональными расстройствами и нарушениями, сексуальными комплексами, страхи и проблемы, связанные с употреблением медикаментов, наркотических веществ, алкоголя, самоотравлением химическими веществами и медикаментами, медицинскими проблемами и страхами по этому поводу и т.д.)

4 Отработка фразы начала разговора от имени героя ситуации (учащимся предлагается имитировать звонок, выбрать и опробовать фразу для начала разговора. Например, «Здравствуйте, мне нужна помощь», «Здравствуйте, я не знаю, что делать», «Здравствуйте, помогите мне», «Здравствуйте, поговорите со мной» и т.д.).

Кейс № 3

Отец Наташи жесткий, авторитарный, часто агрессивный и жестокий человек. Он постоянно следит за тем, что делает, как одевается, куда ходит каждый член семьи. Не пускает в дом друзей своих детей и не разрешает ходить к ним в гости. За малейшую провинность применяет физические методы наказания. Мать Наташи боится противоречить отцу. Наташа очень боится и переживает за своих младших сестренек, которым тоже достается от отца. Терпеть дальше, нет сил. Но есть опасения, что, если она пожалуется педагогам в школе, то родителей могут лишиться родительских прав, а ее с сестренками отправить в детский дом.

Вопросы:

1. Какие особенности работы «Телефона доверия» помогут Наташе развеять ее опасения?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (В работе «Телефона доверия» действует принцип конфиденциальности, никакая полученная информация не передается ни в какие службы без согласия звонившего, сотрудники «Телефона доверия» несут ответственность за сохранение тайны (за исключением случаев, когда позвонившему требуется немедленная помощь по спасению жизни).

2. Чем Наташе поможет обращение на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (Специалисты выслушают, окажут психологическую поддержку, подскажут, как вести себя в подобных ситуациях, чтобы максимально обезопасить себя, куда и как следует обратиться, чтобы решить ситуацию наиболее благополучно для всех членов семьи. Либо специалисты с согласия звонившего возьмут

на себя диспетчерскую функцию по взаимодействию с другими службами. Совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).

3. По каким еще подобным проблемам можно обратиться на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (любые виды насилия, жестокого обращения, неудовлетворение потребностей в необходимой пище, одежде, медицинском обслуживании и т.п., непонимание со стороны родителей, неудовлетворение потребности в самостоятельности, чрезмерная опека со стороны родителей, уходы и удаления из дома, семейные конфликты, беспокойство о членах семьи, постоянные насмешки, унижения со стороны родителей и т.д.).

4. Отработка фразы начала разговора от имени героя ситуации (учащимся предлагается имитировать звонок, выбрать и опробовать фразу для начала разговора. Например, «Здравствуйте, мне нужна помощь», «Здравствуйте, я не знаю, что делать», «Здравствуйте, помогите мне», «Здравствуйте, поговорите со мной» и т.д.).

Кейс № 4

Семья Вадима переехала в другой город. Друзья, годами наработываемый авторитет в классе, слава лучшего дворового игрока в футбол – остались за много километров. В новом дворе нет ребят подходящего возраста, в новой школе его приняли настороженно, у одноклассников совсем другие интересы, чем были у него и его приятелей в прежней школе. Родители с утра до ночи обустроиваются на новом месте и новых работах и им нет дела до проблем Вадима. Мама говорит: «потерпи, все наладится». Но ничего не налаживается. Кроме того, выяснилось, что в новой школе совсем другая программа, и Вадиму придется многое наверстывать и изучать самостоятельно. На душе тоска. Кажется, что впереди уже не будет ничего хорошего. Вадиму на днях на глаза попала реклама «Телефона доверия», но он считает, что его ситуацию там сочтут глупостями и скажут, чтобы не тратил зря время серьезных людей, ведь другим помощь нужнее».

Вопросы:

1. Что следует сказать Вадиму, чтобы он все же решился позвонить?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (С чем бы вы не обратились на «Телефон доверия», вы ничем не удивите и не шокируете специалистов, которые работают в этой службе. Они готовы выслушать любого, понять и постараться помочь).

2. Чем Вадиму поможет обращение на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: (Беседа со специалистом «Телефона доверия», во-первых, поможет выговориться, а это значит - уже начать решать проблему. А во-вторых, когда ты беседуешь с человеком, задаешь вопросы и получаешь ответы, действительно начинаешь понимать проблему, анализировать, смотреть на нее по-другому и, соответственно, видеть в ней не только препятствия, но и ресурсы. Совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).

3. По каким еще подобным проблемам можно обратиться на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(чувства вины, тоски, пустоты и одиночества, отчаяния, переживание утраты смысла жизни, намерение покончить с жизнью и т.д.)*

4. Отработка фразы начала разговора от имени героя ситуации (учащимся предлагается имитировать звонок, выбрать и опробовать фразу для начала разговора. Например, «Здравствуйте, мне нужна помощь», «Здравствуйте, я не знаю, что делать», «Здравствуйте, помогите мне», «Здравствуйте, поговорите со мной» и т.д.).

Кейс № 5

Света перешла в другую школу, в этом классе она новенькая и все одноклассники издеваются над ней. Сегодня учительница по математике сказала, что Света покрасила губы как проститутка, и теперь одноклассники ее так и дразнят. Света решила, что больше она в школу не пойдет. Сестра посоветовала позвонить по «Телефону доверия», но Света не знает, как начать разговор и сколько времени можно разговаривать. Еще ее беспокоит количество денег на счету ее телефона – вдруг это будет очень дорого для нее.

Вопросы:

1. Что нужно знать Свете, чтобы решится начать разговор со специалистом «Службы доверия»?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Если ребенку или подростку трудно сразу рассказать о своей проблеме, то набрав номер «Телефона доверия» достаточно сказать: «Здравствуйте, помогите мне» или «Здравствуйте, оговорите со мной» и специалисты сами начнут разговор и зададут вопросы, отвечая, на которые, получится рассказать свою историю.*

2. Какие особенности работы специалистов «Телефона доверия» помогут преодолеть опасения Светы?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Любого позвонившего на «Телефоне доверия» выслушивают столько, сколько он хочет и может говорить. Звонок на «Телефон доверия» бесплатный абсолютно бесплатный и возможен с любого вида телефона, даже с мобильного, имея нулевой баланс).*

3. Чем Свете поможет обращение на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Специалисты выслушают, окажут психологическую поддержку, подскажут, как вести себя с одноклассниками и учителем, как быстрее влиться в классный коллектив и что делать, где и как получить помощь, если насмешки не прекратятся. Совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).*

4. По каким еще подобным проблемам можно обратиться на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(застенчивость и страх, препятствующие общению, желание пользоваться большим успехом у сверстников, переживание чувства обиды на кого-то, давление и угрозы со стороны компании сверстников или более старших учеников, травля в сети Интернет, вымогательство, бойкот, шантаж, несправедливость и преследования со стороны учителей, проблемы успеваемости, проблемы жизненного предназначения, выбора профессии и т.д.)*

5. Отработка фразы начала разговора от имени героя ситуации (учащимся предлагается имитировать звонок, выбрать и опробовать фразу для начала разговора. Например, «Здравствуйте, мне нужна помощь», «Здравствуйте, я не знаю, что делать», «Здравствуйте, помогите мне», «Здравствуйте, поговорите со мной» и т.д.).

Кейс № 6

Друга Дмитрия Андрея учитель физкультуры ударил и назвал «скотиной». Когда ребята обратились с жалобой к классному руководителю, тот сказал: «Если хотите остаться в гимназии, не обращайтесь внимания». Родители Андрея решили, что сын, наверное, своим поведением рассердил учителя и должен перед ним извиниться. Андрей сказал, что он все равно отомстит учителю. Предложение позвонить на «Телефон доверия» Андрей отверг, так как считает, что с психологами общаются только психи, а просят помощь взрослых только слабаки. Кроме того, взрослый на «Телефоне доверия» тоже встанет на сторону педагогов и начнет поучать его. Дмитрий боится, что его друг совершит что-то противоправное и дело закончится трагедией и не знает, что ему делать.

Вопросы:

1. Что можно посоветовать Дмитрию в сложившейся ситуации?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Мальчик может сам позвонить на «Телефон доверия» и получить советы, как помочь своему другу).*

2. Какие особенности работы «Телефона доверия» помогут преодолеть негативное отношение Андрея к его использованию?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Во-первых, обращение к взрослым за помощью, в том числе на «Телефон доверия», – признак не слабости, а силы характера. Это поступок разумного человека, который хочет преодолеть трудную ситуацию.*

Во-вторых, специалист «Телефона доверия» разговаривает с любым позвонившим, независимо от возраста, без всякой снисходительности, на равных, не осуждает, больше выслушивает, чем советует, терпелив.

В-третьих, служба «Телефона доверия» оказывает помощь обычным людям, без психических заболеваний. Так, как только психически здоровые люди могут применить на практике полученные в ходе разговора рекомендации

В-четвертых, если манера общения или течение разговора не нравятся звонившему, он в любой момент может прервать разговор и повесить трубку).

3. Чем поможет мальчикам обращение на «Телефон доверия»?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Специалисты выслушают, окажут психологическую поддержку, подскажут, куда следует обратиться за помощью, или сами выступают в роли посредников при взаимодействии с соответствующими службами, посоветуют, как себя вести с педагогами и родителями, чтобы не усугублять ситуацию о ее разрешения и т.д. Совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).*

4. По каким еще подобным проблемам можно обратиться на Телефон доверия?

Ответы учащихся

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(различные проблемы правового характера, включая нежелание служить в армии и привлечение к уголовной ответственности за противоправные действия, потребность в общении, работе или деньгах, посредничество в установлении связи с разного рода общественными учреждениями и т.д.).*

5. Отработка фразы начала разговора от имени героя ситуации (учащимся предлагается имитировать звонок, выбрать и опробовать фразу для начала разговора. Например, «Здравствуйте, мне нужна помощь», «Здравствуйте, я не знаю, что делать», «Здравствуйте, помогите мне», «Здравствуйте, поговорите со мной» и т.д.)

Варианты ситуаций для учащихся начальной школы

Ситуация № 1: Сережа получил две двойки и решил сбежать из дома, опасаясь наказания.

Ситуация № 2: У Наташи старшие ребята отобрали мобильный телефон и сказали, что если она кому-нибудь об этом расскажет, то сильно пожалеет. Девочка плачет и не знает, что делать.

Ситуация № 3: С Сашей произошло нечто такое, о чем ему страшно, стыдно и неприятно кому-нибудь рассказать.

Ситуация № 4: Марина тайком взяла у мамы деньги на понравившуюся игрушку и теперь боится признаться, боится наказания и прячет игрушку, чтобы мама ее не нашла.

Вопросы:

1. Что в этой ситуации может сделать ребенок? *(Позвонить на «Телефон доверия»)*

2. Как это можно сделать? *(Звонок бесплатный, с любого телефона и о том, кто ты такой и что ты расскажешь никто не узнает).*

3. В каких еще ситуациях стоит звонить на «Телефон доверия»? *(перечень ситуаций)*

Методические рекомендации для педагогов

Формирование навыков обращения на «Телефон доверия» у учащихся осуществляется педагогом через работу с предлагаемыми ситуациями. Педагог может использовать представленные в данных кейсах ситуации (им подобные) или любые актуальные для детей его класса/группы.

Целью работы с учащимися является формирования представления о том, безвыходных ситуаций не бывает и всегда найдется тот, кто сможет оказать ему помощь.

В ходе занятий необходимо дать детям представление о том, какую помощь они могут получить при звонке на «Телефон доверия», сформировать установку, что любая ситуация, вызывающая тревогу, страх, чувство беспомощности, безнадежности и безысходности является значимой и имеющей право на помощь специалиста, а также снять опасения детей по поводу использования «Телефона доверия».

Алгоритм работы педагога с обучающимися

1. Вступительное слово педагога о существовании «Телефона доверия» и цели его создания.
2. Озвучивание ситуации, предложенной в кейсе (или ей подобной)
3. Обсуждение с детьми опасений по поводу использования «Телефона доверия».
(Педагог многократно акцентирует внимание учащихся на том, что обращение на «Телефон доверия» - бесплатно, анонимно, конфиденциально (сохраняет в тайне любую доверенную информацию), гарантирует полное выслушивание, защиту от осмеяния и порицания, записи и передачи куда-либо доверенной информации, предоставляет поддержку в любой ситуации, не делит проблемы на серьезные и несерьезные, привлекает другие службы только с согласия звонившего и может быть прекращено в любой момент).
4. Обсуждение с детьми того, какую помощь и поддержку они могут получить от специалистов «Телефона доверия» *(Педагог акцентирует внимание на том, что позвонившему не дают категоричных указаний, а вместе с ним рассматривают различные варианты разрешения проблемы и оставляют выбор за позвонившим. Кроме того, в ряде случаев, по желанию звонившего, возможна посредническая помощь специалиста «Телефона доверия» для привлечения других служб, которые могут в конкретной ситуации).*
5. Совместно с детьми определение максимально широкого перечня ситуаций, в которых можно воспользоваться «Телефоном доверия».
6. Отработка навыка обращения на «Телефон доверия»: после работы с ситуацией педагог предлагает имитировать звонок, выбрать и опробовать фразу для начала разговора. Например, «Здравствуйте, мне нужна помощь», «Здравствуйте, я не знаю, что делать», «Здравствуйте, помогите мне», «Здравствуйте, поговорите со мной» и т.д.
7. Педагог-психолог (!) может отработать в игровой форме с отдельными учащимися или группой особенно стеснительных и тревожных детей обращение на «Телефон доверия» (имитировать звонок и озвучить одну из предложенных в кейсах ситуаций (возможно с добавлением своих деталей) или мысленно рассказать о какой-то своей тревожащей ситуации).

<p>В ходе работы с кейсом педагог неоднократно вместе с детьми повторяет номер «Телефона доверия» (рекомендует подросткам внести его в контакты телефона, а родителям детей младшего школьного возраста записать номер в телефоне своего ребенка).</p>
--

II. Кейсы для работы с родителями

Кейс № 1

Марина недовольна своей внешностью, считает себя толстой, постоянно сидит на диетах, почти перестала есть. Кричит, когда мама пытается накормить ее. Мама опасается, что у девочки может развиться булимия или анорексия. Ее Марина не слушает и уверениям, что у нее нормальный вес и фигура, не верит. Обращаться к психологу отказывается.

Вопросы:

1. Как маме посоветовать девочке воспользоваться «Телефоном доверия»?

Ответы родителей

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Существует специальная служба для детей и подростков - «Телефоном доверия», которая имеет опыт работы с самыми разными ситуациями. Наверняка туда уже обращались девочки с подобными проблемами, как у тебя. Позвони, это тебя ни к чему не обяжет, но возможно, поможет сохранить и стройность, и здоровье).*

2. Чем может помочь Марине «Телефон доверия»?

Ответы родителей

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Девочка получит психологическую поддержку, ей помогут посмотреть на ситуацию и ее последствия с разных сторон, порекомендую компетентных специалистов для решения проблемы, подскажут, как наладить отношения с мамой и т.д. Совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).*

3. В каких еще ситуациях родители могут посоветовать своему ребенку позвонить по «Телефону доверия»? *(ответы родителей)*

Кейс № 2

Нина никак не может найти общий язык с мамой. Они постоянно ссорятся, имеют прямо противоположное мнение по любому вопросу. Любые замечания девочка принимает в штыки, утверждает, что уже взрослая и самостоятельная, и сама знает, что ей делать, а ее опекают, как маленького ребенка. Кричит, что если ее будут доставать, то она уйдет из дома. Мама боится, что контакт с дочерью будет совершенно утрачен и в сложной ситуации, она не сможет помочь своему ребенку.

Вопросы:

1. Как маме посоветовать девочке воспользоваться «Телефоном доверия»?

Ответы родителей

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Так как сами мы не можем найти взаимопонимания, давай сделаем так - каждая из нас позвонит на «Телефон доверия», где нам смогут подсказать, как делать по-своему, но при этом не обижать друг друга).*

2. Чем в данной ситуации может помочь «Телефон доверия»?

Ответы родителей

Вывод педагога:

Вариант вывода: *(Специалисты помогут посмотреть на ситуацию со стороны и подскажут, различные варианты налаживания отношений. В каждой ситуации*

совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).

3. В каких еще ситуациях родители могут посоветовать своему ребенку позвонить по «Телефону доверия»? (ответы родителей)

Кейс № 3

Мама заподозрила, что у Сергея возникли какие-то проблемы ребятами в классе или школе. Мальчик стал нервным, дерганым, возвращается из школы иногда в грязной одежде. На все вопросы мамы отвечает, что сам со всем разберется. Мама опасается за здоровье сына.

Вопросы:

1. Как маме посоветовать подростку воспользоваться «Телефоном доверия»?

Ответы родителей

Вывод педагога:

Вариант вывода: (Ты правильно считаешь, что мужчина должен сам решать свои проблемы. Но иногда бывают ситуации, когда и он нуждается в посторонней помощи. Позвони на «Телефон доверия» и люди, которые имеют опыт разрешения подобных ситуаций, подскажут, что тебе нужно делать. Так как звонок анонимный, никто не узнает, что ты просил помощи. Кроме того, ты, если не захочешь, то можешь не пользоваться полученными советами, а действовать по-своему. Но вдруг такая помощь окажется не лишней для тебя).

2. Чем в данной ситуации может помочь «Телефон доверия»?

Ответы родителей

Вывод педагога:

Вариант вывода: (Специалисты подскажут, как себя вести в сложившейся ситуации, какие службы принимают меры по защите прав и законных интересов детей и как к ним обратиться за помощью, либо выступают посредниками в таких контактах. В каждой ситуации совместно с позвонившим осуществляется поиск решений проблемы, каждое из которых обсуждается, и выбор позвонившим наиболее оптимального для него способа).

3. В каких еще ситуациях родители могут посоветовать своему ребенку позвонить по «Телефону доверия»? (ответы родителей)

Рекомендации по работе с родителями

В работе с родителями важно донести до них информацию о существовании «Телефона доверия», где их ребенку, независимо от возраста, совершенно бесплатно и в любое время, специалисты могут оказать психологическую поддержку, выслушать и поддержать ребенка в ситуациях страха и опасения. Также следует подчеркнуть, что не только ребенок, но и сам родитель может воспользоваться данным телефоном в сложных ситуациях с его ребенком.

Необходимо сформировать у них понимание, что в ситуациях, когда ребенок боится или стесняется рассказать родителям о серьезных проблемах, «Телефон доверия» является порой единственной возможностью для сохранения психического здоровья и профилактики антивиталяного поведения. Следует снять опасения родителей по поводу «выноса сора из избы» и раскрытия «семейных секретов», пояснив, что о чем бы не рассказал по «Телефону доверия» ребенок, идентифицировать

их будет невозможно, так как при разговоре не спрашивают никакие контактные данные.

При работе с кейсами акцент делается на том, чтобы сформировать и отработать у родителей навык построения разговора с ребенком, с целью побуждения его воспользоваться «Телефоном доверия».

Также, как и с детьми, с родителями определяется максимально широкий круг ситуаций, в которых следует рекомендовать ребенку обратиться за помощью.

Обращается внимание родителей о необходимости внесения номера «Телефона доверия» в список экстренных контактов в телефоне ребенка и периодическом ненавязчивом напоминании о существовании такой службы.

© Разработчик: Мазурова Е.В., заведующий отделом ППМС-помощи и реализации дополнительных образовательных программ

© КГБУ «Алтайский краевой центр ППМС-помощи»