

# Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы

Информационно-  
методический  
сборник

Часть 1



**Рабочая тетрадь консультанта  
детского телефона доверия:  
основные алгоритмы работы**

Информационно-методический сборник

Часть 1

Москва, 2020



УДК 159.99  
 ББК 88.9

Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы. Информационно-методический сборник. Часть 1 / Ермолаева А.В., под ред. Вихристюк О.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2020. – 44 с.

*Научный редактор – Пахальян В.Э., кандидат психологических наук, профессор, научный редактор журнала «Психологическая наука и образование»*

Рецензенты:

Банников Г.С. – кандидат медицинских наук, старший научный сотрудник Научно-практического центра профилактики суицидов и опасного поведения несовершеннолетних на базе ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр психиатрии и наркологии имени В.П. Сербского»

Камин А.А. – президент Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП)

В информационно-методическом сборнике представлены типовые алгоритмы (содержание и последовательность этапов консультации) работы психолога с разными видами обращений абонентов на телефон доверия.

Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия предназначена для специалистов служб (психологов) общероссийского детского телефона доверия 8-800-2000-122.

*Издание подготовлено по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.*

Москва, 2020  
 ISBN

УДК 159.99  
 ББК 88.9

## Содержание

<b>Введение</b> .....	6
<b>Раздел 1. Этапы консультирования абонентов детского телефона доверия</b>	
1.1. Основные этапы консультирования абонента телефона доверия.....	8
1.2. Работа консультанта телефона доверия на этапе формулирования запроса абонента.....	10
<b>Раздел 2. Консультирование абонентов с запросами по суицидальной тематике</b>	
2.1. Алгоритм консультирования абонента с суицидальными мыслями, намерениями.....	12
2.2. Алгоритм работы с абонентом, находящимся в текущем суициде.....	14
2.3. Алгоритм консультирования абонента после суицидальной попытки.....	16
2.4. Алгоритм консультирования третьих лиц (родители, близкие ребенка) по суицидальной тематике.....	18
<b>Раздел 3. Консультирование абонентов по запросам, связанным с насилием в отношении несовершеннолетних</b>	
3.1. Алгоритм консультирования абонента с обращением о физическом насилии в отношении несовершеннолетнего.....	20
3.2. Алгоритм консультирования абонента с обращением о сексуальном насилии в отношении несовершеннолетнего.....	22
3.3. Алгоритм консультирования абонента с обращением о психологическом насилии в отношении несовершеннолетнего.....	24
<b>Раздел 4. Консультирование сложных категорий абонентов</b>	
4.1. Алгоритм работы со звонками-розыгрышами.....	26
4.2. Алгоритм работы с молчащим абонентом.....	30
4.3. Алгоритм работы с абонентом с психическим расстройством.....	32
<b>Раздел 5. Консультирование абонентов по запросам, связанным с нарушением безопасности в сети Интернет</b>	
5.1. Алгоритм консультирования абонента с обращением о нарушении безопасности ребенка в сети Интернет (кибербуллинг).....	34
5.2. Алгоритм консультирования абонента с обращением о компьютерной и Интернет-зависимостях ребенка.....	36
<b>Раздел 6. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования</b>	
6.1. Организация кризисной и неотложной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования абоненту, находящемуся в кризисной ситуации.....	38
6.2. Организация отсроченной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.....	40
<b>Список используемых источников</b> .....	42



## Введение

Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия подготовлена по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и предназначена для специалистов, работающих на детском телефоне доверия (службах экстренной психологической помощи) 8-800-2000-122.

Представленные в сборнике алгоритмы консультирования – результат аналитической работы и накопленного опыта преподавателей ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», обучающихся специалистов детского телефона доверия, а также непосредственно консультирующих абонентов детского телефона доверия.

Описания действий специалиста носят обобщенный характер и скорее выполняют функцию «каркаса» консультирования, являясь для специалиста своеобразной опорой для решения возникающих в работе профессиональных задач и обеспечивая ему возможность самостоятельного применения необходимых техник, методов консультирования. Так, например, в работе с обращением суицидального характера психолог телефона доверия самостоятельно выбирает способ консультирования, использует разнообразные психологические приемы и техники (варьируя их сочетание исходя из состояния абонента, своего опыта консультирования, интуиции), но последовательность этапов консультирования (установление контакта, сбор информации, поиск ресурсов для совладания, заключение антисуицидального контракта), остается относительно неизменной.






В сборнике представлены и описаны алгоритмы консультирования по следующим тематикам:

- кризисные ситуации абонентов,
- насилие в отношении несовершеннолетних,
- обеспечение безопасности несовершеннолетних в сети Интернет,
- консультирование сложных категорий абонентов.

В дальнейшем планируется издание следующей части Рабочей тетради, в которой будут представлены алгоритмы по тематике семейного консультирования, техник телефонного консультирования, других сложных категорий абонентов, проблем профессиональной и гендерной идентификации.

К алгоритмам консультирования прилагаются схемы, комментарии, типовые реплики консультанта, выполняющие функции «памятки», «справочника», «опорного конспекта» в процессе работы психолога с абонентом.

Для удобства использования тетради условными обозначениями и цветом выделены:

-  - этапы телефонной консультации;
-  - возможные шаги консультанта в проработке проблемы абонента;
-  - прямая речь (типовые реплики) консультанта;
-  - определения понятий, классификации;
-  - дополнительные рекомендации к этапу алгоритма консультации



Раздел 1. Этапы консультирования абонентов детского телефона доверия

Раздел 1. Этапы консультирования абонентов детского телефона доверия



«**Меня зовут Анна, а тебя?**»  
«**Как мне к Вам обращаться?**»  
«**Как мне Вас называть?**»

- фиксируйте основную информацию об абоненте и его проблеме;
- следите за проявлениями чувств абонента;
- анализируйте манеру общения, характер речи абонента;
- дайте абоненту выговориться до конца, чтобы он почувствовал себя свободно;
- продолжайте установление контакта с абонентом поддерживающими фразами.

«**О чем бы ты хотел поговорить?**»,  
«**Когда возникли сложности?**»,  
«**Какими были Ваши отношения с ребенком (родителями) до того, как трудности появились?**»  
«**Почему это кажется тебе проблемой?**»  
«**Как реагируют близкие на твоё поведение?**»

«**Как Вы думаете, чем Вам может быть полезен наш разговор?**»  
«**С чем бы Вы хотели закончить наш разговор?**»  
«**Чтобы тебе хотелось получить в результате нашего разговора?**»

- На данном этапе необходимо оказать абоненту помощь в:
- осознании возможности преодоления существующих сложностей;
  - формировании стратегии изменения актуальной ситуации;
  - планировании конкретных конструктивных шагов.
- Если решения выработать сложно, или они отвергаются абонентом, то, возможно, изначально у консультанта сформулирован неверный запрос (Алгоритм 1.2, стр.10-11).

Обсудите с абонентом, что можно предпринять для решения проблемы или можно ли изменить его восприятие проблемы, способы реагирования на проблему.

«**Любые изменения требуют мужества, готовы ли Вы к преодолению трудностей?**»

«**Итак, завтра Вы позвоните ему и договоритесь о встрече?**»  
«**Вы готовы подумать о том, как реализовать задуманное?**»  
«**Ты решила рассказать своей маме об этом. Как ты будешь это делать?**»

«**Детский телефон доверия, здравствуйте!**»  
«**Добрый день, Вы позвонили на телефон доверия, меня зовут..., я Вас слушаю...**»

«**Я подожду, пока Вы соберетесь с мыслями...**»  
«**Я буду готов Вас слушать тогда, когда Вы захотите...**»  
«**Я могу как-нибудь помочь Вам в начале беседы?**»

«**Вы можете позвонить нам в любой момент, когда будете к этому готовы...**»

- Этап завершения разговора включает:
1. Подтверждение от абонента, что разговор можно завершать.  
«**Все ли мы обсудили?**», «**Есть ли что-то такое, чтобы Вы бы хотели добавить?**»
  2. Валидацию - обратную связь о результативности работы над эмоциональным состоянием и проблемой абонента.  
«**Что Вы чувствовали в ходе беседы?**»
  3. Compliment, выделяющий сильные стороны и потенциал абонента, мотивирующий абонента на дальнейшие действия.  
«**Я уверена, что у Вас получится претворить в жизнь все рекомендации**», «**Вы очень сильная женщина и через многое прошли, а сейчас у вас новый этап в жизни**»
  4. Резюмирование, включает обобщение найденных в процессе разговора стратегий. Используется, когда из целой части разговора необходимо выделить только главную мысль.  
«**Таким образом, главное...**», «**Ваша основная идея, как я понял...**», «**Если теперь подытожить сказанное Вами...**»
  5. Обратную связь от абонента, его оценку проведенной консультации.  
«**Скажите, пожалуйста, насколько процентов я удовлетворил Ваши ожидания от этого звонка?**», «**Как Вы себя чувствуете сейчас, после нашего разговора?**», «**Как Вы сейчас смотрите на эту проблему?**»



Абонент обращается за помощью с декларируемым запросом. В процессе консультирования, у психолога формируются гипотезы о возможных причинах проблемы абонента. Из гипотез формулируется реальный запрос абонента.

«Что бы Вы хотели получить по результатам нашей консультации?»  
«Давай уточним, с чем мы будем сейчас работать?»

**Основные типы конструктивных запросов:**

**Информационный запрос, психологическое просвещение**

Информирование абонентов об этапах протекания психологических кризисов, этапах переживания горя и прочее. Часто за запросом об информации подразумевается психологический запрос. Всегда нужно уточнять у абонента, нужна ли ему психологическая помощь в разрешении ситуации.

**Запрос на помощь в изменении своей личности, развитии внутренних ресурсов и т.п., позволяющих изменить ситуацию, вызывающую психологический дискомфорт.**

**Запрос о трансформации**  
Абонент хочет добиться изменений в своей личности, эмоциональном состоянии, состоянии проблемы.

**Запрос о снятии симптома**  
Наиболее распространенная форма запроса - абонент хочет избавиться от неприятных для него последствий своей психологической проблемы.

**Запрос о помощи третьему лицу**  
Запросы от родителей о помощи ребенку, запросы на помощь близкому в кризисной ситуации и прочее.

Предметом работы являются внутренние, психологические ресурсы абонента, обеспечивающие ему решения тех или иных задач, возникающих у него в определенной сфере жизни<sup>7</sup>.

«Я могу обсудить с Вами...»  
«Я помогу тебе разобраться ситуацию...»  
«Мы вместе проанализируем...»  
«Я могу помочь Вам посмотреть на вещи с другой стороны...»



**Основные типы неконструктивных запросов<sup>9</sup>:**

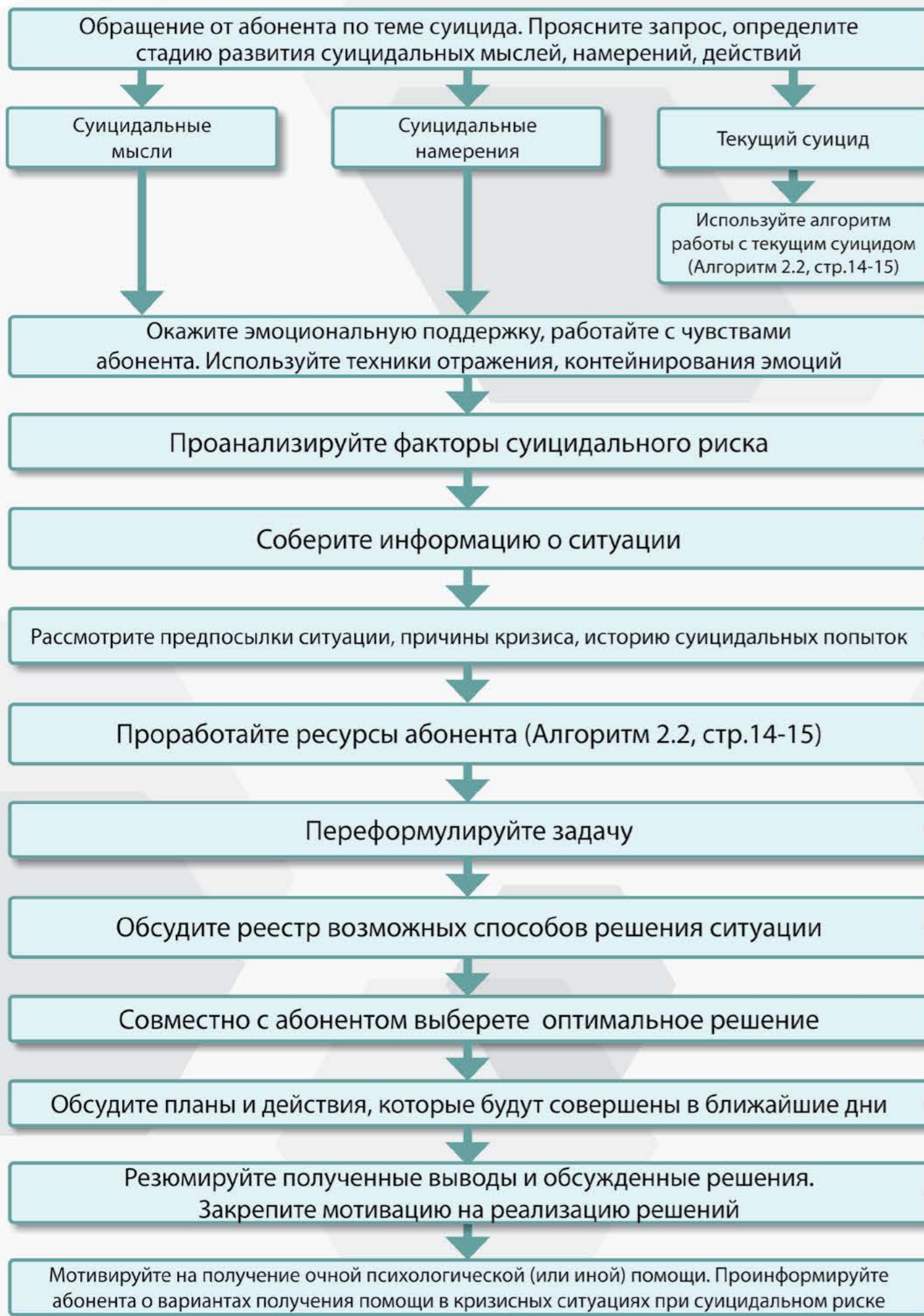
**Нереалистичный запрос** содержит в себе пожелание, которое явно невозможно выполнить, обычно оно предусматривает в качестве цели какое-то идеальное решение проблемы, ситуации. Абоненту следует оказать помощь в переформулировании своего запроса, для этого необходимо исследовать неосознаваемые им проблемы: «Наверное, Вам почему-то трудно сохранять спокойствие?». Следует предложить абоненту для начала избавиться от завышенных и нереалистичных требований к самому себе, а затем поставить другие задачи.

**Неопределенный запрос** – формулируется абонентом совершенно абстрактным и «заумным» способом, или через проявление гнева и возмущения абонента по поводу других людей, без понимания того, что он хотел бы получить в ходе консультации. Психологу следует задавать наводящие вопросы и максимально конкретизировать запрос: «Чем же я могу Вам помочь?».

**Манипулятивный запрос** – запрос на «изменение» третьих лиц, т.е. об управлении другим человеком без его согласия. В случае манипулятивного запроса психолог должен разъяснить, что он не может решать проблемы третьих лиц заочно. Такой запрос следует перевести в русло работы с самим обращающимся, с его проблемами (например, связанными с третьими лицами).



## 2.1 Алгоритм консультирования абонента с суицидальными мыслями, намерениями



Стадия **суицидальных мыслей** – это идеи о собственной смерти без конкретного плана действий. Переживания абонента о смерти аффективно не заряжены.  
Стадия **суицидальных намерений** – суицидальная активность с продумыванием плана и деталей совершения суицида (например, выбрана дата и способ суицида). Переживания абонента о смерти аффективно заряжены.

Дать знать абоненту, как Вы его слышите, сообщив ему, что голос звучит расстроено, или зло, или депрессивно, или испугано. Сообщите, какие чувства слышны в голосе. Не отождествляйте абонента с испытываемыми им или Вами чувствами.  
**«Уже сам факт Вашего звонка по теме самоубийства ясно даёт понять, что Вам сейчас очень плохо и Вам требуется помощь. Это очень тяжело переживать, давайте обсудим, как я могу помочь Вам»**  
Консультанту важно дифференцировать эмоциональное состояние абонента (тревога, растерянность, раздраженность, агрессия, подавленность, тоска и прочее).

Важно уточнить, хочет ли абонент покончить с собой в ближайшее время, сформирован ли у него план действий.  
**«Есть ли у Вас план? Какой?», «Как часто возникают эти мысли? Как долго они длятся?»**  
Ответы абонента на эти вопросы помогут определить серьезность его намерений. Если абонент путается, не может сказать что-то определенное, то, несмотря на весь его настрой и запрос, который он обозначил – это, скорее всего, стадия суицидальных мыслей.  
В состоянии абонента необходимо учитывать:  
- переживание безысходности,  
- восприятие абонентом неразрешимости ситуации,  
- «тоннельное» восприятие ситуации.

Важно дать абоненту высказаться, используя: обобщение, перефразирование, обратную связь, кларификацию, резюмирование и прочее.

Что переживал абонент в последнее время? Какие события произошли? Как он их переживал? Испытывает ли абонент одиночество, изоляцию? Были ли у абонента суицидальные попытки в прошлом? Как он сейчас оценивает свой поступок?  
**«Почему ты решил позвонить именно сейчас?», «Как часто посещали Вас мысли о суициде? Как долго они длились в последний раз?», «Можно ли как-то выйти из Вашего положения?», «Кто мог бы тебя поддержать?», «Обращались ли Вы за помощью?»**

Пример переформулировки задачи консультирования по теме одиночества:  
Абонент: **«Я никому не нужен...»**  
Консультант: **«А есть люди, которые нужны тебе?»**

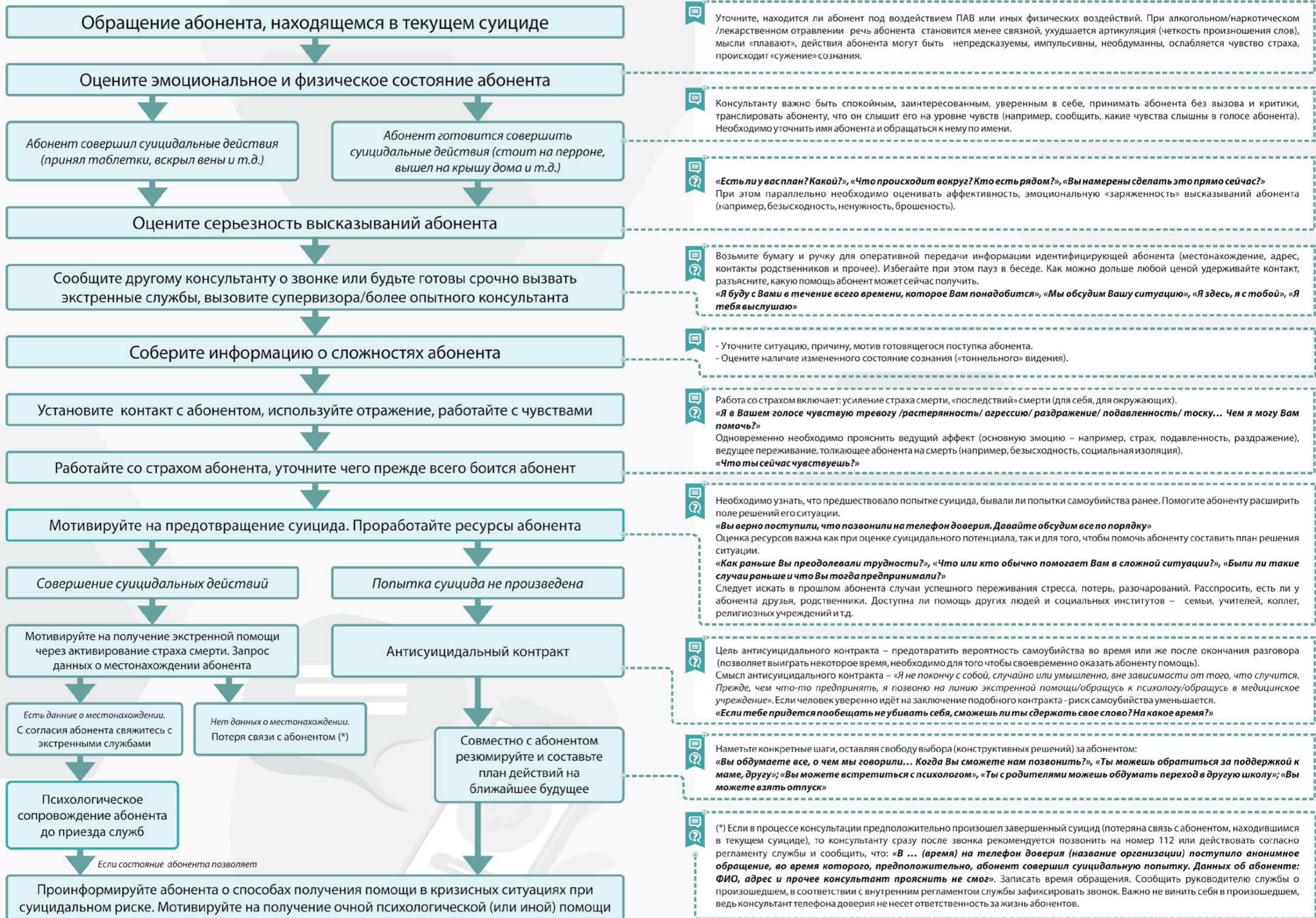
У абонента должно сложиться понимание и ощущение, что решений в его ситуации много. Это также работает на расширение «тоннельного видения», создавая у абонента понимание, что задачу консультирования можно решить разными способами.

Обсуждение включает составление планов на ближайшее будущее абонента (в том числе планов на организацию его жизнедеятельности). Также нужно обсудить, что абонент будет делать при ухудшении своего состояния (куда обратиться за помощью).

На этом этапе у абонента могут возникать плач, агрессия, усталость, эйфория. Работать с ними нужно, как и с любой другой эмоцией кризисного состояния. Наметьте конкретный план на ближайшее будущее.  
**«Вы обдумаете всё, что мы обсудили и перезвоните завтра», «Ты расскажешь о случившемся своему другу (родителям)», «Вы сходите к психологу»**

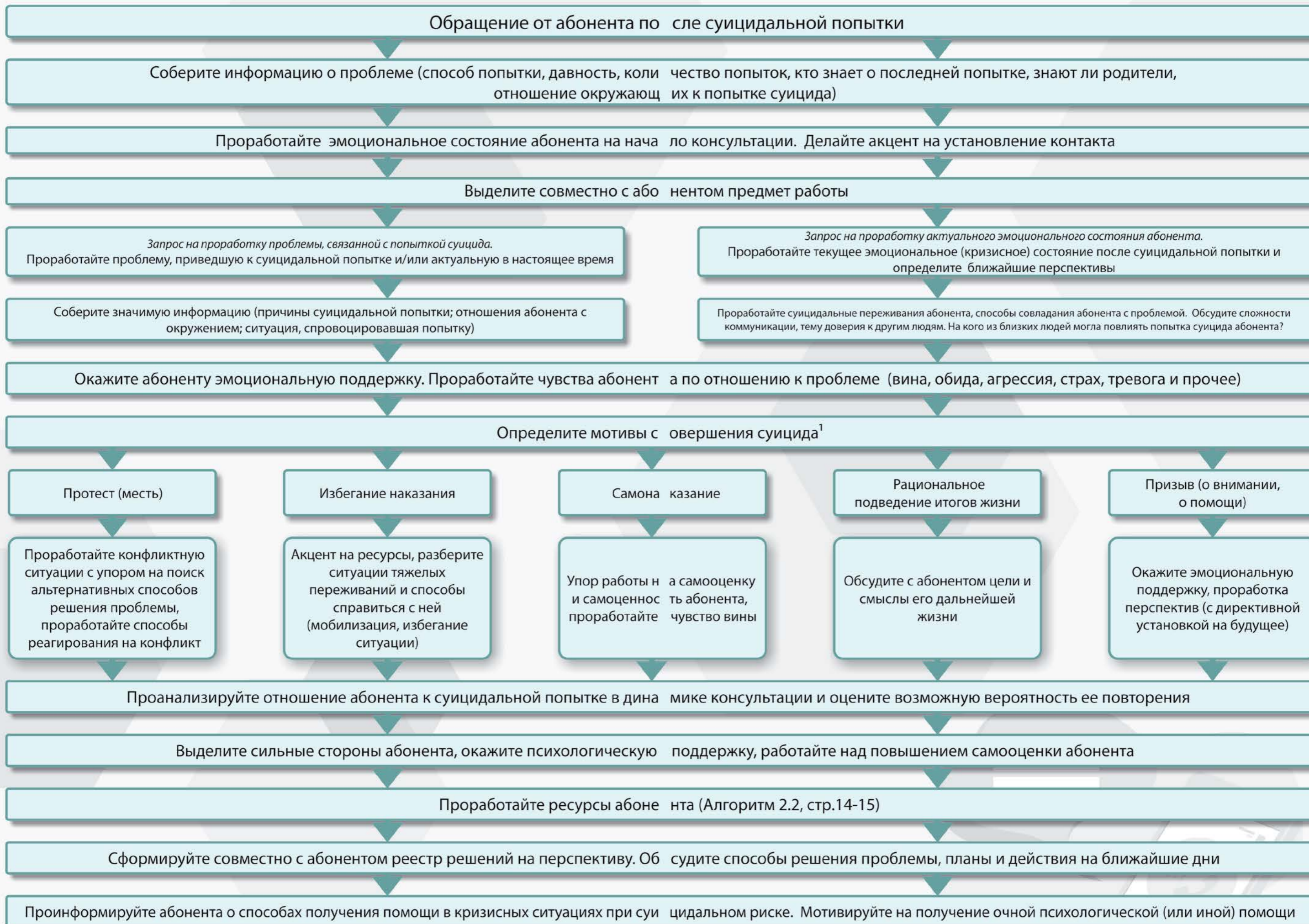


## 2.2 Алгоритм работы с абонентом, находящимся в текущем суициде





## 2.3 Алгоритм консультирования абонента после суицидальной попытки





Обращение третьих лиц по суицидальной тематике

Соберите информацию о проблеме, сформулируйте предмет работы.  
Проработайте текущее эмоциональное состояние абонента

В каких отношениях находится абонент с человеком, совершившим/планирующим суицидальную попытку. Какую помощь хочет получить сам абонент?

Реализованная попытка суицида третьим лицом (с летальностью)

Нереализованная попытка суицида третьим лицом (есть опасения и угрозы за жизнь потенциального суицидента)

Реализованная попытка суицида третьим лицом (без летальности)

Проработайте кризисное состояние абонента (работа с гореванием)

Проанализируйте возможные причины, мотивы совершения суицидальной попытки (по мнению абонента), наблюдаемые проявления эмоционального состояния суицидента

Абоненту важно понимать, что не всегда те причины совершения суицидальной попытки, которые он предполагает, совпадают с реальными. Чаще всего абоненты решают вопрос «Почему?», «Почему он сделал это? Что толкнуло его? Как я мог не заметить? Где я был раньше? Могли я повлиять на ситуацию?»

Проработайте с абонентом возможные чувства собственной тревоги, страха, вины и ответственности за совершенный/планируемый суицид третьего лица

Обсудите с абонентом способы психологической поддержки пострадавшего от суицидальных действий. Информировать об особенностях эмоционального состояния суицидентов и возможных предпосылках повторных суицидальных действий

Информируйте абонента о потенциальной опасности возможного совершения самоубийства, о возможных мотивах совершения самоубийства

Обсудите способы поддержки суицидента при его взаимодействии с абонентом

Обсудите включение абонента в интересы потенциального суицидента, способы его эмоциональной поддержки

Например: «...в последнее время ты кажешься подавленной, и ты стала грустной. Я за тебя очень переживаю, и я боюсь, что ты с собой можешь что-то сделать...»,  
«...ты сказал что-то о том, что хочешь причинить себе вред. Если ты думаешь о суициде, пожалуйста, поговори со мной об этом или поговори с тем, кому ты доверяешь...»

Проговорите о том, как лучше разговаривать с суицидентом. Проработайте диалог предложения помощи

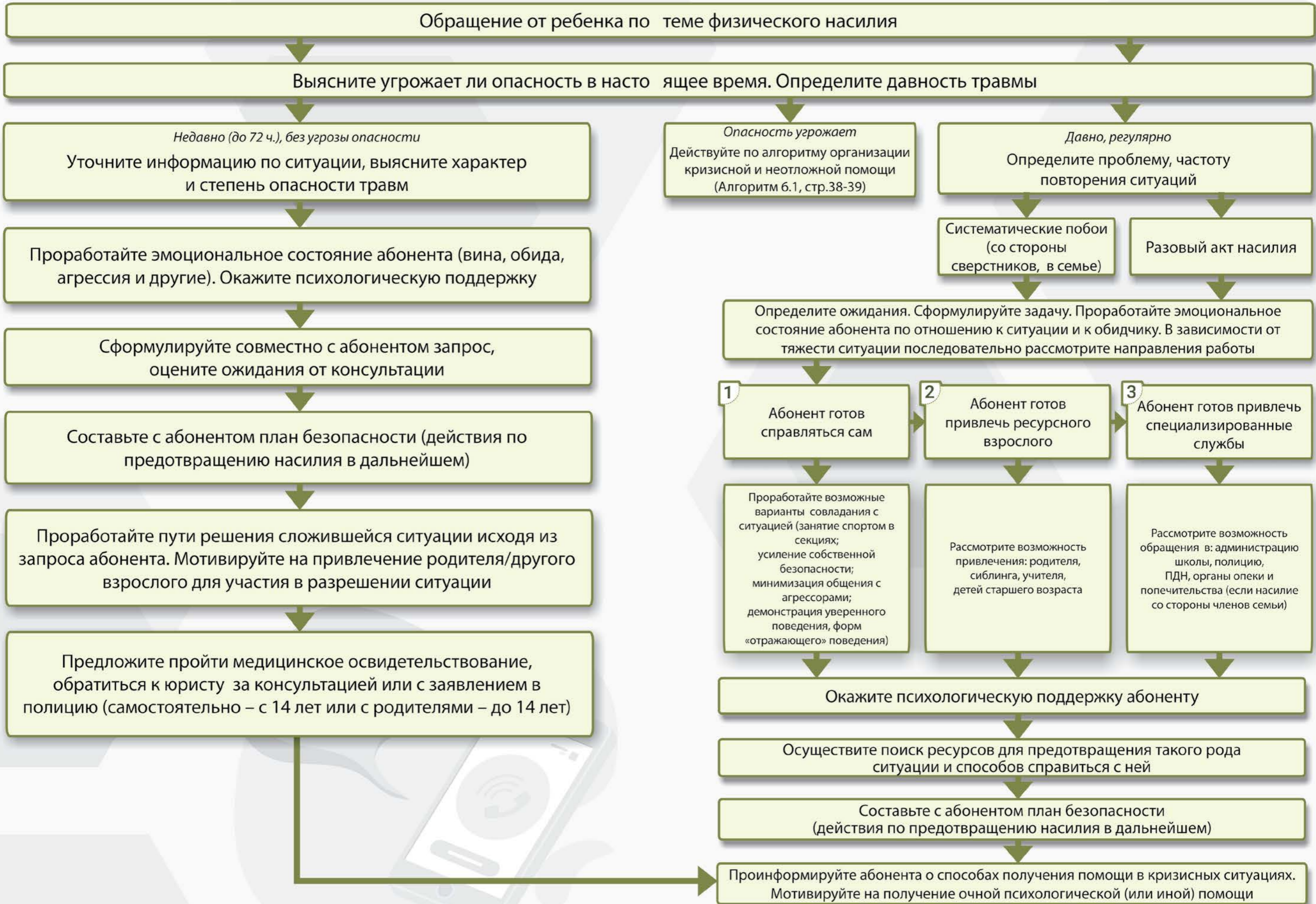
Продумайте с абонентом, как можно помочь суициденту (в том числе в организации жизнедеятельности)

Обсудите способы саморегуляции абонента в ситуации оказания помощи и поддержки суициденту. Определите его позицию («спасатель-жертва»)

Мотивируйте абонента на организацию помощи для потенциально го суицидента (очная медико-психологическая помощь и прочее)









### 3.2 Алгоритм консультирования абонента с обращением о сексуальном насилии в отношении несовершеннолетнего

Раздел 3. Консультирование абонентов по запросам, связанным с насилием в отношении несовершеннолетних

Раздел 3. Консультирование абонентов по запросам, связанным с насилием в отношении несовершеннолетних

Обращение от несовершеннолетнего по теме сексуального насилия (домогательства)

Выясните, угрожает ли ребенку опасность сейчас или установите давность совершенного насилия

*Опасность угрожает.*

Спросите нужна ли помощь, где он находится. Предложите вызвать полицию, скорую помощь или другие службы

Дайте план безопасности. Что следует делать ребенку чтобы предотвратить насилие

С согласия ребенка оповестите профильные службы о ситуации насилия (алгоритм 6.1, стр.38-39)

*Насилие произошло менее 3-х дней назад.*

Проработайте эмоциональное состояние абонента (страх, вина, обида, агрессия и другие)

Оцените ожидания от решения ситуации: как ребенок бы хотел, чтобы ситуация разрешилась?

Проработайте диалог абонента с родителем (другим взрослым) с сообщением про ситуацию насилия

Обсудите возможные последствия обращения / не обращения за помощью. Окажите ребенку психологическую поддержку

*Абонент готов к активным действиям.*

Проанализируйте, к кому из взрослых может обратиться ребенок для получения помощи (родитель, родственник, учитель и прочее).

Проработайте диалог абонента с родителем (другим взрослым) о сообщении про ситуацию насилия

При необходимости, обсудите с ребёнком возможность подтверждения совершенного насилия

*Насилие произошло более 3-х дней назад или происходит регулярно.*

Работайте над установлением контакта с абонентом, окажите поддержку (акцент на анонимности обращения, принятии, возможности высказаться)

Сформулируйте совместно с абонентом запрос, предмет работы

Проработайте эмоции, чувства абонента (к себе, к агрессору): страх, стыд, вина, агрессия, позиция «жертвы»

Уточните шаги, которые уже были сделаны для решения проблемы

Оцените ожидания решения ситуации: как ребенок бы хотел бы чтобы ситуация разрешилась? Мотивируйте на привлечение родителя (другого взрослого) для участия в разрешении ситуации

*Абонент не готов к действиям.*

Абонент не хочет привлекать к решению проблемы взрослых или просит решить проблему за него

Проработайте ожидания абонента - психолог не может «покарать» насильника

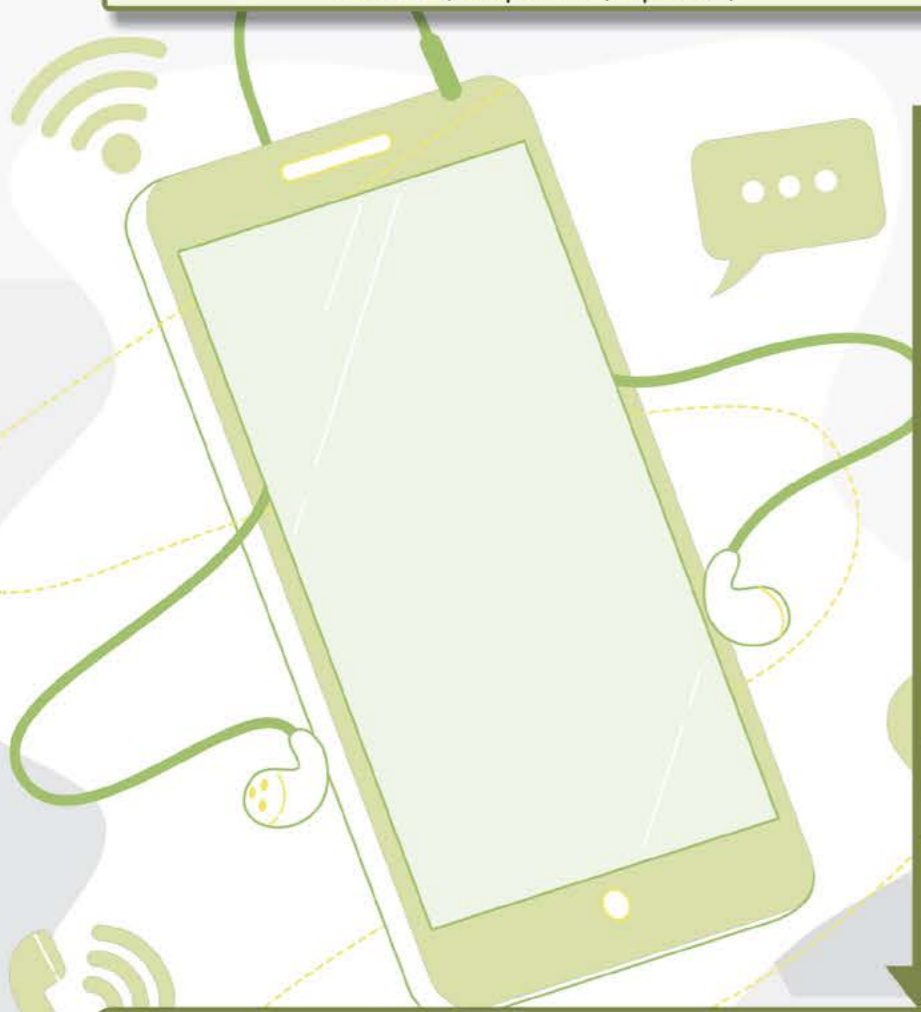
Мотивируйте на обращение за помощью **«То, что с тобой происходит ненормально», «Ты не заслуживаешь такого к себе обращения»**

Работайте с чувствами вины, стыда **«Ты не виноват в том, что с тобой происходит»**

Предложите обратиться в полицию, медицинские учреждения (самостоятельное обращение; с помощью родителя или другого взрослого; с помощью консультанта ДТД в рамках помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования)

Составьте с абонентом план безопасности (действия по предотвращению насилия в дальнейшем). Обсудите действия, которые будут совершены в ближайшие дни для решения ситуации

Проинформируйте абонента о способах получения помощи в кризисных ситуациях. Мотивируйте на получение очной помощи профильных организаций







Возможные рекомендации ребенку на этапе «работы с личностью»:

- Демонстрировать уверенное поведение. Указать обидчику на не порядочное поведение и твердым, спокойным голосом попросить прекратить это: «Ты дразнишь меня. Перестань!» или «Уйди», «Прекрати!»
- Притвориться «невидимым». Уйти, даже не взглянув на них. Посмотреть на что-то другое и засмеяться. Сделать вид, что тебя это не волнует.
- Задавать обидчику вопросы: «Почему ты сказал это?» или «Почему это ты захотел сказать мне, что я тупой/толстый и обидеть меня?», «Ну и что?», «Да что ты!», «И что дальше?»

Возможные ресурсные взрослые:

- старший брат/сестра, родитель, учитель, школьный психолог, директор, администрация школы,
- ближайшие родственники (бабушки, дедушки), близкие семьи – в ситуации семейного насилия.

Возможная помощь учреждений:

- психологическая служба (центр), управление образования, полиция, инспектор ПДН,
- органы опеки и попечительства – в ситуации семейного насилия.

Возможные варианты решения:

- переход в другой класс, другую школу, смена места жительства (переезд к другому родственнику, если это возможно) и прочее.

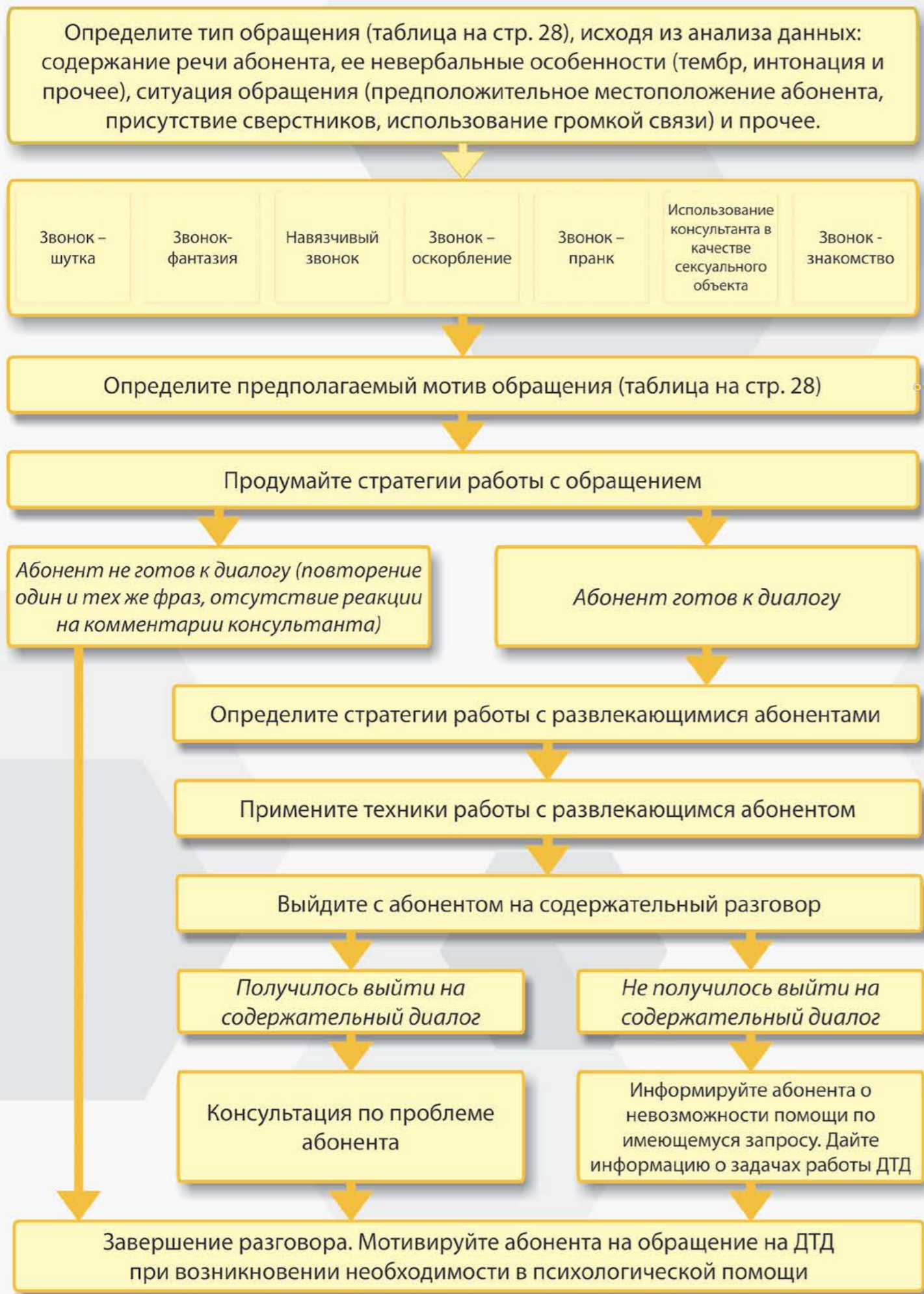
Представленный алгоритм имеет ступенчатую систему. После анализа ситуации абонента и, исходя из прошлых вариантов решения проблемы, психолог может выбирать один из четырех приведенных в алгоритме **этапов** для проработки решений проблемы вместе с ребенком:

- **работа с личностью** – это рекомендации, выработанные совместно с ребенком, которые он сам может притворить для решения проблемы;
- когда рекомендации по работе с личностью уже не работают, можно переходить на следующий этап – **помощь взрослым**;
- **помощь со стороны учреждений, соответствующих служб** – применяется тогда, когда и помощь взрослого уже не помогает;
- и последний этап – **«уход» из ситуации психологического насилия** - применяется, когда рекомендации предыдущих этапов не работают. Это может быть переход в другой класс, другую школу, смена места жительства (переезд к другому родственнику, если это возможно) и прочее.

Необходимо идти последовательно в проработке проблем абонента и переходить от одного этапа на другой. Неверно перескакивать на другой этап, если не проработаны все рекомендации на текущем этапе. Например, при запросе на конфликт с одноклассниками неверно прорабатывать рекомендации по уходу из класса или написания жалобы директору, если не проработаны рекомендации на уровнях ранее, так как это снижает адаптивность ребенка и формирует беспомощность при столкновении с подобной ситуацией в дальнейшем.







## Техники работы с развлекающимися абонентами<sup>5</sup>

**Использование эмпатических реплик** – техника отражения чувств. Абонент: «Приезжай ко мне в гости, выпьем пива». Консультант: «Насколько я слышу, тебе сейчас скучно». Абонент: «Ты с...ка и тварь». Консультант: «Ты сейчас очень злишься...».

**Использование кларификации** (проясняющие реплики о действиях и намерениях абонента в процессе беседы). Абонент: «Тетенька, у вас такой голос детский, а сколько вам лет?». Консультант: «Правильно ли я тебя понимаю, что тебе хотелось бы узнать больше информации о тех, кто работает на ДТД». Абонент (сквозь смех): «Я стою на крыше дома и планирую прыгнуть!». Консультант: «Правильно я ли понимаю, что тебе интересно узнать, как можно помочь человеку, если он хочет закончить жизнь самоубийством?».

**Использование юмора.** Юмористические интервенции являются эффективным средством установления контакта, а также психологическим ресурсом для самого консультанта. Абонент: «Где находится нофелет?». Абонент: «Вы случайно не в зоопарке работаете?» и прочее.

### Установление контакта с абонентом

Демонстрация консультантом заинтересованности и доброжелательности по отношению к абоненту. Это дает ребенку опыт взаимодействия со взрослым, где его воспринимают таким, какой он есть.

### Получение абонентом опыта осознания своих переживаний

Осознание ребенком собственных эмоциональных состояний, мотивов, потребностей, последствий своего поведения. Этому способствует смещение фокуса разговора на ситуацию «здесь-и-теперь».

### Психологическое просвещение абонента

Психологическое просвещение о работе ДТД и/или тех областях жизни, которые стали темой звонка-розыгрыша.

### Психологическая поддержка абонента

Ориентация на сильные стороны абонента, которые проявились при обращении: смелость, остроумие, актерские способности, способность придумать интересную историю, желание быть взрослым и прочее.

### Установление консультантом психологических границ

Установление и отстаивание границ своего личного пространства через применение техник работы со звонками-розыгрышами.

## Техники противодействия манипулятивному воздействию

- **Изменения перспективы.** Абонент: «Ты – лох!» Консультант: «Тебе сейчас интересно как будет реагировать психолог телефона доверия, когда его оскорбляют? И как тебе кажется, как должен реагировать человек, когда он это слышит?».
- **Вопрос о целях манипулятора.** Консультант: «С какой целью Вы позвонили на телефон доверия? Почему вы решили поговорить об этом?».
- **Конфронтация.** Абонент: «А какого размера у вас грудь?». Консультант: «Ты действительно думаешь, что можно задавать такие вопросы?».
- **Конструктивная конфронтация.** Абонент: «Вам на телефоне доверия наплевать на детей! Вы только делаете вид, что помогаете, а занимаетесь только своими проблемами». Консультант: «Действительно, меня волнуют мои проблемы, но когда кто-то из детей хочет разобраться в своих и звонит на телефон доверия, мне хочется вместе с ним найти нужное решение».
- **Испорченная пластинка.** Абонент: ругается матом, оскорбляет консультанта. Консультант: «Мне неприятно, когда ты меня оскорбляешь и выражаешься матом. Мне придется завершить наш разговор, если ты будешь продолжать в том же духе».
- **Предписывание положительных намерений.** Абонент: «А почему вы трубку не берете?». Консультант: «Спасибо зато, что ты хочешь, чтобы на каждый звонок на телефоне доверия кто-то брал трубку».
- **Конкретизирующие вопросы.** Абонент: «Разве вам можно доверять? Вы никому не помогаете!» Консультант: «Когда именно Вы позвонили и Вам не помогли?».
- **Уход из контакта.** Консультант: «Ребята, я вынужден завершить наш разговор. Пока Вы занимаете линию, возможно, не может дозвониться ребенок, которому действительно нужна помощь».



## Типы звонков-розыгрышей<sup>5</sup>

Тип звонка	Описание	Предполагаемые мотивы обращения
<b>Звонок – шутка</b>	Звонок начинается с абсурдной фразы или просто с веселого смеха, без предъявления запроса с последующим бросанием трубки. В основном, происходит в компании сверстников. Примеры: «Когда вы привезете пиццу?», «Это кто?», «Мамочка, это ты?».	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поиск форм социального взаимодействия с окружающим миром.</li> <li>2. Преодоление эмоциональной подчиненности взрослым («я крут – могу поставить взрослого в неловкое положение»).</li> <li>3. Преодоление стеснительности.</li> <li>4. Повышение статуса среди сверстников.</li> </ol>
<b>Звонок-фантазия</b>	Абонент предъявляет психологу – консультанту вымышленный запрос, предлагает ему поработать с фантазийной ситуацией. Примеры: «Я беременная», «Меня избивают родители, выгнали из дома», «Я стою на крыше дома, сейчас закончу жизнь самоубийством», «Я употребляю героин. Что мне делать?» и т.д.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Снижение эмоционального напряжения.</li> <li>2. Символическое послание взрослым о своих психологических трудностях.</li> <li>3. Проявление неосознаваемой агрессии.</li> <li>4. Желание узнать, как вести себя в сложных ситуациях.</li> <li>5. Помощь друзьям и знакомым, столкнувшимся с жизненными трудностями.</li> <li>6. Познание себя и других через проигрывание интересующих ролей.</li> </ol>
<b>Навязчивые звонки</b>	Абонент звонит на телефон доверия много раз подряд с одной и той же темой или запросом. Примеры повторяющихся реплик: «Я толстый», «Меня бросила девушка», «Меня избивают ровесники», «У меня сексуальные отношения с мамой» и т.д.	Снижение высокого уровня тревоги
<b>Звонок – оскорбление</b>	Беспричинная брань, в адрес консультанта, использование фраз унижающих его достоинство. Часто используется ненормативная лексика с самого начала разговора. Пример: «Ты...ка, я тебя...»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тестирование границ дозволенного поведения.</li> <li>2. Безопасное, с точки зрения абонента, проявление агрессии.</li> </ol>
<b>Звонок – пранк</b>	Звонки с использованием современных технологий (включение аудиозаписи, автоматическое соединение с другими, использование конференц-связи с последующей публикацией звонков в сети интернет). Виды звонков: 1. Вымышленная история (отличительными особенностями пранк – звонок является продуманность сценария разговора и сложность идентификации звонка в качестве розыгрыша). Пример: «Моя мама пьет, к ней часто приходят мужчины, они меня трогают...». 2. Соединение с другими абонентами, у которых возникает впечатление, что им звонят. Пример: «соединение с квартирами, больницами, полицией, другими горячими линиями, как в России, так и за рубежом». 3. Включение аудиозаписей во время разговора. Пример: «включение музыки, отрывков аудиозаписи уже записанных разговоров с этим или другим консультантом и другое»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повышение психологического статуса среди сверстников.</li> <li>2. Управление поведением взрослого.</li> <li>3. Проведение досуга.</li> </ol>
<b>Использование консультанта в качестве сексуального объекта</b>	Абонент интересуется сексуальной тематикой. Виды звонков: 1. Делится с консультантом сексуальными фантазиями, использует голос консультанта для удовлетворения сексуальных потребностей. Пример: Абонент (в начале разговора): «Я постоянно смотрю порнографию». Консультант (через некоторое время): «Вы сейчас тоже мастурбируете?». Абонент: «Да». 2. Просит предоставить ему информацию, касающуюся сексуальных отношений или сексуального развития. Пример: Абонент: «У меня труссы в крови. Я умираю?». 3. Предлагает сексуальные отношения. Примеры: «Какого размера у тебя грудь?», «Ты хочешь секса со мной?».	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Познавательная мотивация у детей и подростков по тематике секса.</li> <li>2. Достижение сексуального удовлетворения.</li> <li>3. Тестирование новых взрослых ролей.</li> </ol>
<b>Звонки знакомства</b>	Абонент предлагает психологу – консультанту познакомиться с ним. Примеры: «Сколько Вам лет? А можно с Вами встретиться?», «Приезжайте к нам в гости».	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информация о взрослых, которые оказывают психологическую помощь детям.</li> <li>2. Тестирование новых взрослых ролей.</li> <li>3. Проведение досуга.</li> </ol>

## Типы молчащих звонков

Тип звонка	Описание
<b>Абонент, находящийся в кризисном состоянии</b>	<p>Звуки: тишина, всхлипывание, глубокие вздохи с длительным промежутком времени, паузы.</p> <p><i>«Я слышу всхлип, глубокий вздох. Возможно у Вас такая ситуация, что Вам не дает сил говорить»,</i> <i>«Иногда хочется просто помолчать с кем-то вместе, поразмыслить над чем-то...»,</i> <i>«Мы можем вместе какое-то время помолчать, если Вам сейчас пока тяжело говорить...»,</i> <i>«Так бывает, что звонишь, а сказать не получается...», но важно, что Вы позвонили, это уже первый шаг к диалогу...»</i></p> <p>Посредством своей речи, консультант дает возможность абоненту выразить себя, одновременно продолжая формулировать гипотезу относительно проблемы абонента. Консультант также может сообщить абоненту о своем желании выслушать его и быть полезным.</p>
<b>Личностные особенности абонента, не решающегося начать разговор</b>	<p>Иногда для нерешительного абонента полезно придумать какой-либо условный код (стук по трубке, глубокий вздох, любой условный знак).</p> <p><i>«Может быть, у Вас так много чувств, что они мешают говорить? Подумайте о них, может, Вы сумеете их как-то выразить?»</i>, <i>«Давайте я буду задавать Вам вопросы, а Вы мне дадите понять, прав ли я, постучав по трубке. Один раз будет обозначать то, что Вы согласны со мной. Два раза, что не согласны...»,</i> <i>«Возможно, у Вас что-то случилось и Вам трудно говорить?»</i></p> <p>Когда абонент выйдет на вербальный контакт, консультант ведет консультацию в соответствии с этапами консультирования при оказании психологической помощи по телефону абоненту, находящемуся в кризисном состоянии.</p>
<b>Молчание, как начало звонка-розыгрыша</b>	<p>Невербальные сигналы, исходящие от молчащего абонента, в случае розыгрыша обычно интенсивно повторяются в течение некоторого временного периода.</p> <p><i>«Я слышу смех нескольких человек. Возможно, у Вас появилось свободное время, и Вы не знаете, каково заполнить?»</i>, <i>«Вы позвонили на Детский телефон доверия. В нашей службе работают психологи, которые консультируют детей, подростков и их родных. Возможно, что Вам сейчас скучно, и хочется развлечься, а в этот момент к нам не могут дозвониться люди, которым в данный момент необходима срочная психологическая помощь»</i>, <i>«Возможно, что у кого-то из Вас так же есть потребность в помощи психолога. Например, сложная ситуация, с которой Вы не можете обратиться к кому-то из близких. Мы всегда готовы предоставить Вам бесплатную анонимную консультацию по этому номеру в любое удобное для Вас время, когда у Вас будет возможность остаться наедине»</i>, <i>«Сейчас я буду вынуждена положить трубку. До свидания»</i></p>
<b>Использование консультанта в качестве сексуального объекта</b>	<p>Звуки: тишина, глубокое дыхание с дальнейшим учащением.</p> <p>Принимая такого рода звонок, и подтвердив свое предположение об обращении онаниста, консультанту необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- перестроить свою речь, сделав ее более официальной,</li> <li>- уведомить обратившегося о правилах работы телефона доверия,</li> <li>- дать понять абоненту, что его намерения понятны,</li> <li>- прервать звонок.</li> </ul> <p><i>«Я слышу шорохи и ваше глубокое дыхание с дальнейшим учащением и предполагаю, что вы используете меня как объект для своего сексуального удовлетворения. В таком случае на основании правил работы нашей службы, я вынуждена положить трубку. До свидания»</i></p>
<b>Технические неполадки на линии</b>	<p>Звуки: абсолютная тишина, или потрескивание, или скрежет.</p> <p>Молчащий звонок без какого-либо отклика или получения обратной связи от абонента быстро завершается консультантом.</p> <p><i>«К сожалению, я не слышу сейчас каких-либо звуков, подтверждающих наше с вами общение. Поэтому мне придется положить трубку. Если Вы меня слышите сейчас, то, пожалуйста, перезвоните и, возможно, неполадки со связью будут устранены. Всего Вам доброго»</i></p>





«Детский телефон доверия, я Вас слушаю...»  
«Я Вас слушаю, здравствуйте!»  
«Я Вас не слышу...»  
«Пожалуйста, говорите, я Вас внимательно слушаю...»  
«Возможно, это неполадка на линии я Вас не слышу...»

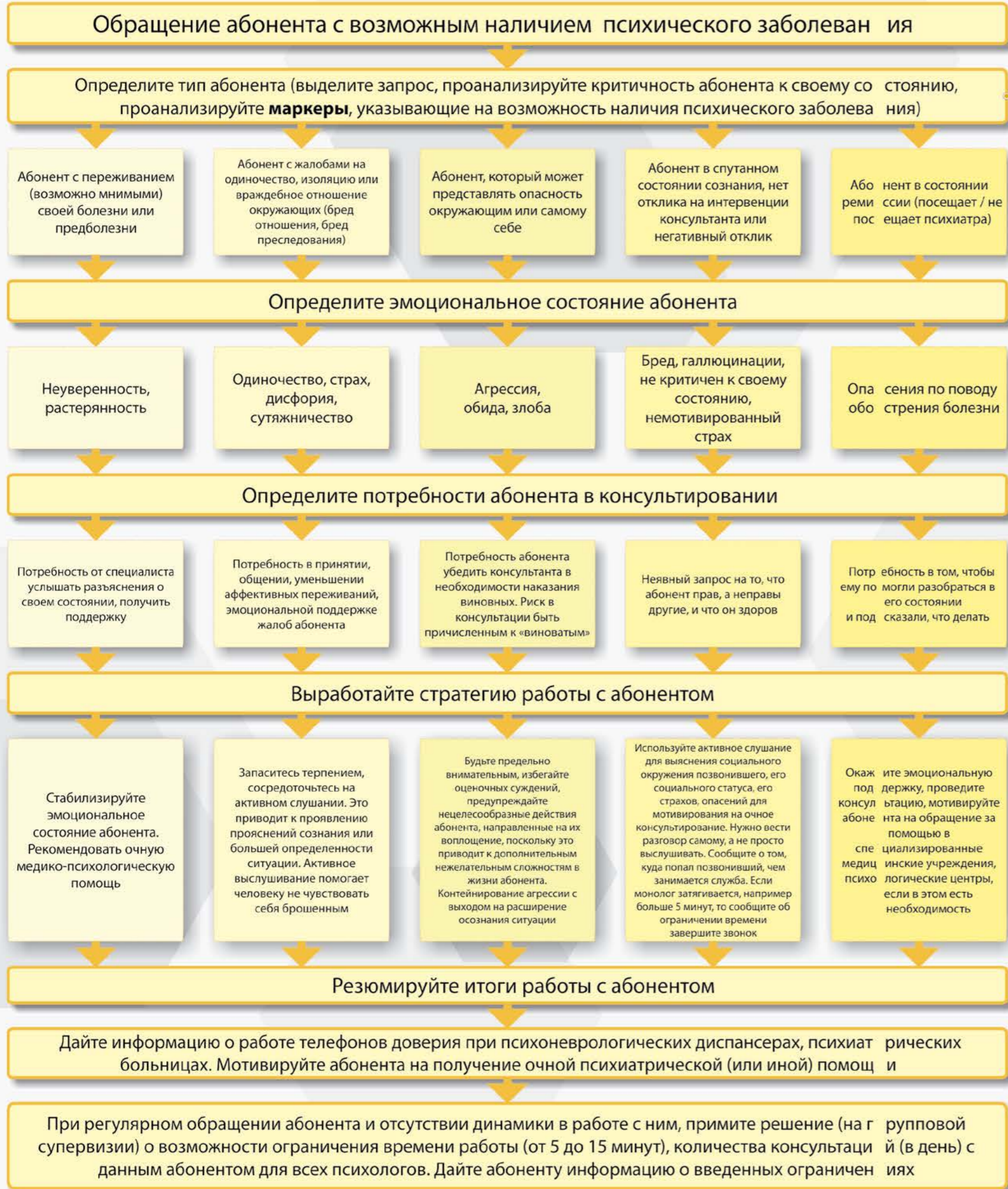
«Я не уверен в том, что сейчас с кем-либо разговариваю – но если это так, подайте знак, чтобы я знал, что Вы на связи...»,  
«Возможно, Вы первый раз нам звоните? Бывает так, что человеку трудно начать разговор с незнакомым человеком о том, что Вас волнует... но ведь Вы уже сделали первый шаг, решились набрать номер и обратиться за помощью к специалисту. Теперь осталось только поделиться тем, что Вас волнует...»

«Ну, что же... иногда и правда бывают такие ситуации, когда тяжело на душе и хочется с кем-нибудь поговорить... но не находится нужных слов...»,  
«Хорошо я Вам дам минутку подумать и решиться на разговор...»,  
«Так бывает, что звонишь, а сказать не получается... но важно, что Вы позвонили, это уже первый шаг к диалогу...»,  
«Мы можем вместе какое-то время помолчать, если Вам сейчас пока тяжело говорить...»,  
«Может быть, у Вас так много чувств, что они мешают говорить...? Подумайте о них, может, Вы сумеете их как-то выразить?»,  
«Я готова Вас выслушать и вместе с вами найти пути выхода из сложившейся ситуации...»,  
«Возможно, Вам тяжело, что-то давит, какие-то трудности...»,  
«Иногда бывает очень одиноко и тяжело... и в такие моменты очень хочется, чтобы кто-то был рядом, с кем можно поговорить, рассказать о чувствах, переживаниях. Ты можешь поговорить со мной...»

«Я слышу звуки на заднем фоне (или твое дыхание), и знаю, что ты слышишь меня. Я понимаю, что бывает очень сложно начать разговор. Но как бы он не начался и что бы ты мне не сказал, я выслушаю тебя и постараюсь помочь»,  
«Давайте сделаем вот как, я буду говорить, если Вы со мной согласны – вздох, если нет – покашливайте или не произносите ничего! (Или стук по трубке, один раз – согласие, два раза – отрицание)»,  
«Вы хотите поговорить, но пока не можете?»,  
«Когда вы будете к этому готовы, дайте мне знать... или скажите мне»,  
«Возможно, у Вас что-то случилось и вам трудно говорить?»

«Когда Вы в следующий раз позвоните, мы начнем разговор сначала»,  
«Я ещё минуту побуду на линии, и за это время возможно Вы сможете заговорить...»,  
«К сожалению, к нам поступает множество звонков... и через минуту мне придется положить трубку... так как я не могу быть уверенным в том, что помогаю Вам...»,  
«Сейчас я положу трубку. Когда Вы почувствуете, что готовы поговорить – позвоните нам еще раз. Мы вместе попробуем найти решение тех трудностей, которые тяготили вас сегодня, которые мешали говорить. Я кладу трубку. До свидания»





**ВАЖНО!**

Психолог не может делать однозначного вывода о психическом статусе (диагнозе) абонента. Разговор об официально существующем диагнозе может быть поддержан психологом только в случае, если сам абонент говорит о нем. В таком случае, консультант может только оказать психологическую поддержку абоненту и дать контакты служб, специализирующихся на заявленном запросе.

В случае обращения абонента, находящегося в кризисной ситуации и/или кризисном состоянии, при наличии у него возможных симптомов психического заболевания, рекомендуется оказывать психологическую помощь, ориентированную на состояние абонента и предмет консультации.

**Маркеры, указывающие на возможность наличия психического заболевания**

Указанные маркеры могут помочь консультанту предположить возможный психический статус абонента, только в том случае, когда *большая часть* из них проявляется у абонента. Это не означает что психолог, таким образом, ставит диагноз и назначает лечение, этот инструмент служит только для личной диагностики абонента во время консультации и понимания, как действовать дальше консультанту.

- В мыслительной сфере:*
- **Соскальзывание** - характеризуется последовательностью не связанных или только отдаленно связанных идей, абонент буквально переключается с мысли на мысль и зачастую не возвращается к началу.
  - **Вычурность во фразах** - абонент может использовать такие слова или речевые обороты, которые обычно в разговоре не используются.
  - **Сверхобобщение** - абонент не критичен к тому, что он обобщает и связывает воедино слишком сильно разные вещи или события, для него это вполне возможно, и это часто вызывает у него сильную тревогу.
  - **Резонерство** - нарушение мыслительной деятельности, выражающееся в склонности к сложным запутанным рассуждениям, не ведущим к конкретной цели.
  - **Сложности в формулировании запроса** - рабочий запрос не получается сформулировать больше 3-4 раз, и в процессе работы консультант чувствует, что всё больше запутывается, а не проясняется. Велика вероятность, что абонент не в состоянии внятно сформулировать то, что его беспокоит.
  - **Невозможно выстроить рассказываемые события во временной последовательности** - у ряда психически больных абонентов встречается разрыв во времени повествования. Они не могут последовательно рассказать события из жизни, которые имели хотя бы какую-то временную связь, последовательность.

- В эмоциональной сфере:*
- **Эмоциональная уплощенность** - абонент не реагирует на интервенции специалиста и не меняется в интонации, громкости голоса, эмоциях почти всю или всю консультацию.
  - **Эмоциональная нестабильность** - в течение разговора невозможно стабилизировать эмоциональное состояние абонента.
  - **Выраженная подавленность** - невозможно во время разговора справиться с негативными переживаниями абонента, переключить его на позитивное восприятие проблемы.


- В телесной сфере:*
- **Необычные телесные ощущения** - тягостное, неприятное телесное ощущение, локализуемое на поверхности тела или во внутренних органах («как будто ползут жуки по телу»).

- В сфере восприятия:*
- **Бред** - стойкое убеждение, возникшее на патологической почве, не поддающееся воздействию разумных доводов, не критичность к своему состоянию, ощущение воздействия со стороны других, переживания «открытости» мыслей.
  - **Расщепленность сознания** - у абонента возникает ощущение «как будто я – это не я».
  - **Галлюцинации** - расстройства восприятия, абонент видит, слышит, ощущает то, что в реальной действительности не существует.

- В поведенческой сфере:*
- **Выраженная социальная изоляция**
  - **Немотивированная агрессия**



**Кибербуллинг** — это целенаправленный и повторяющийся вред, наносимый кому-то с использованием интернет-технологий, компьютеров, гаджетов и других электронных девайсов<sup>11</sup>.



- Основные признаки того, что ребенок или подросток стал жертвой кибербуллинга<sup>10</sup>**
- 1. Ребенок изменился в настроении, напуган, встревожен** (старается избегать общественных, досуговых мероприятий; стал использовать свои мобильные устройства не так часто, как раньше; изменилось его поведение, особенно в области взаимодействия с Интернетом – например, выходя из-за компьютера ребенок плохо себя чувствует).
  - 2. Ребенок удалил страницы в социальных сетях** (настороженно реагирует на входящие сообщения).
  - 3. Родителю попались оскорбительные или унижительные изображения и сообщения с участием ребенка в сети.**
  - 4. Ребенок стал скрывать свои действия в Интернете** (негативно реагирует на расспросы родителей о его активности в Сети).

**«Я верю, что получится справиться с этим, потому что...»**  
**«Теперь у тебя есть опыт...»**  
**«Благодаря этому ты знаешь, что ... и ты научился...»**

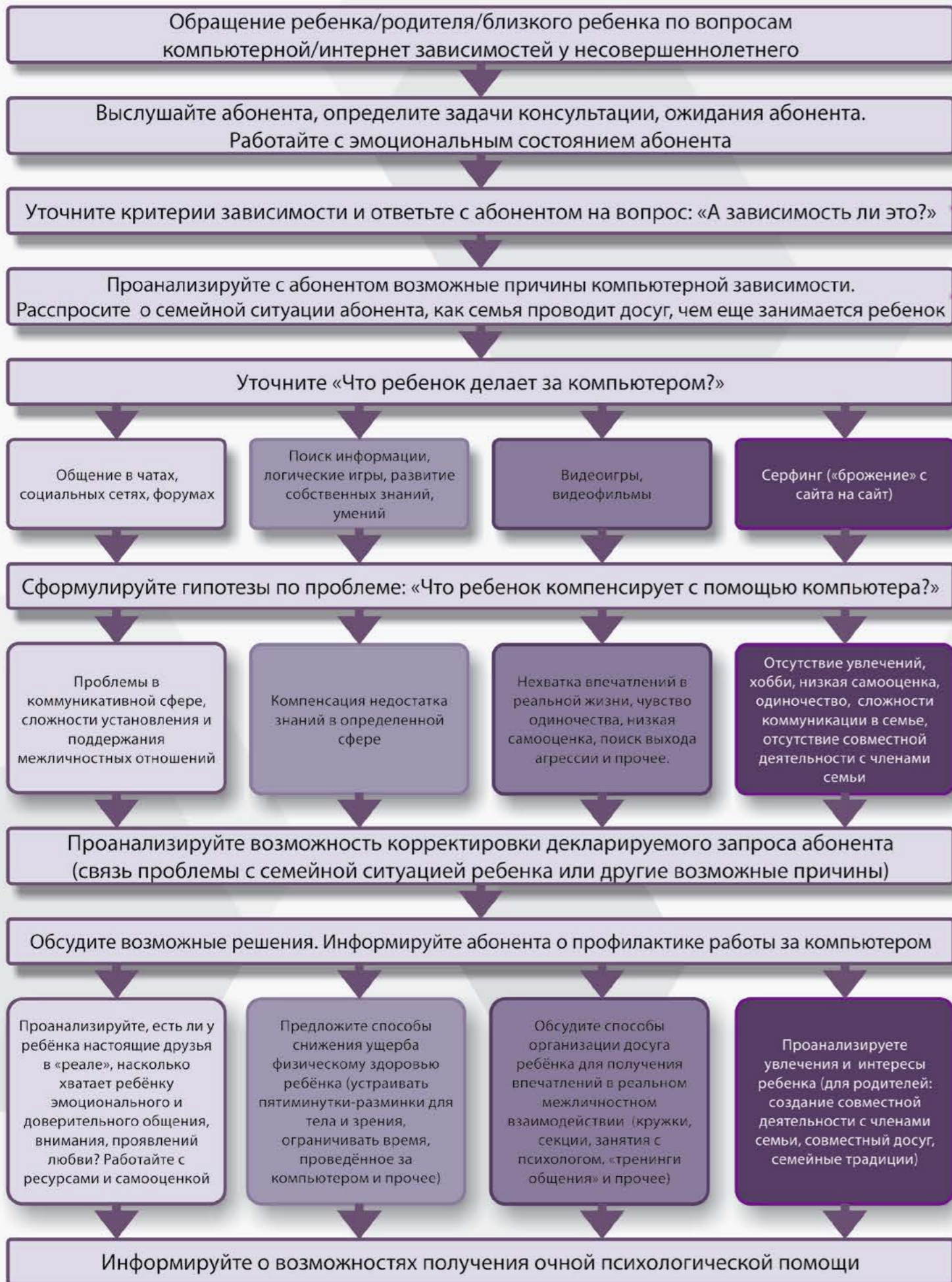
При обращении родителя обсудите возможности и способы эмоциональной поддержки ребенка (испытывающего страх, агрессию, обиду, стыд, чувство вины и прочее).

- Во время консультирования ребенка важно транслировать:
- признание объективной сложности ситуации,
  - уверенность в положительном исходе,
  - заботу, присоединение,
  - безусловное принятие.

- Возможные варианты:
- сделать скриншоты угрожающих действий кибер-обидчика и сообщить о произошедшем представителям социальной сети;
  - привлечь других взрослых или службы для решения ситуации;
  - изменить настройки профиля в социальных сетях.
- Необходимо помешать обидчику выходить с ребенком на связь повторно. Сократить количество личной информации о ребенке в открытом доступе.
- При серьезном случае кибербуллинга ребенку (с помощью взрослого), возможно, следует обратиться:
- к руководству школы, если обидчик ребенка учится там же,
  - к родителям обидчика,
  - в полицию.







### КРИТЕРИИ КОМПЬЮТЕРНОЙ, ИНТЕРНЕТ ЗАВИСИМОСТЕЙ<sup>10</sup>

Ребенок:

- теряет интерес к другим занятиям,
- свое свободное время стремится провести за компьютером,
- постепенно теряет контакт с родителями и сверстниками, общение с другими детьми начинает сводиться только к компьютерным играм,
- формально отвечает на вопросы, избегает доверительных разговоров,
- начинает обманывать, стремится любыми способами заполучить желаемое, скрывает, сколько на самом деле времени провел за компьютером,
- нервно реагирует на любые ограничения, связанные с компьютером, планшетом или телефоном, сильно переживает, злится, грубит, плачет,
- теряет контроль над временем, проведенным за экраном,
- начинает есть возле компьютера,
- уже с утра начинает просить планшет или компьютер,
- приходя из школы, первым делом включает компьютер,
- обращен внутрь себя, не замечает или игнорирует внешние события, плохо адаптируется к реальной жизни.

Наличие нескольких критериев помогает психологу сделать предположение о возможном наличии компьютерной и/или Интернет зависимостей.



- «Как ребёнок проводит будни и выходные дни?»
- «Насколько родители участвуют в жизни своего ребёнка?»
- «Что делают родители и остальные члены семьи в то время, пока ребенок проводит время за компьютером?»
- «Есть ли у ребёнка хобби, посещает ли он кружки или у него много свободного времени и нечем заняться?»
- «Кто больше всего занимается воспитанием ребёнка?»
- «Кто покупает ребёнку компьютер /планшет (тем самым поддерживая его увлечение)?»

### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ РОДИТЕЛЯМ

Что может сделать родитель в случае, если компьютерная зависимость ребёнка очевидна, но ещё не приняла критические формы (приоритет компьютера над едой и сном, истерики при попытке «оторвать» от компьютера или планшета).

Независимо от возраста ребенка необходимо использовать программное обеспечение, помогающее фильтровать и контролировать информацию.

Следует создать список домашних правил посещения Интернета при участии детей и подростков и требовать его выполнения. Обговорить с ребенком список запрещенных сайтов («черный список»), часы работы в Интернете, руководство по общению в Интернете (в том числе в чатах).

Необходимо договориться с ребёнком о времени, которое он может проводить за компьютером. Кроме того, можно ставить таймер и контролировать время (например, за 15 минут подойти и напомнить: «Сын, твоё время в 18.00 заканчивается», а за 5 минут до истечения времени напомнить ещё раз). Такие действия взрослого помогут ребёнку избежать вспышек ярости, спокойно подготовиться к завершению «компьютерного» времени: сохранить игру, завершить диалог, закрыть окна.

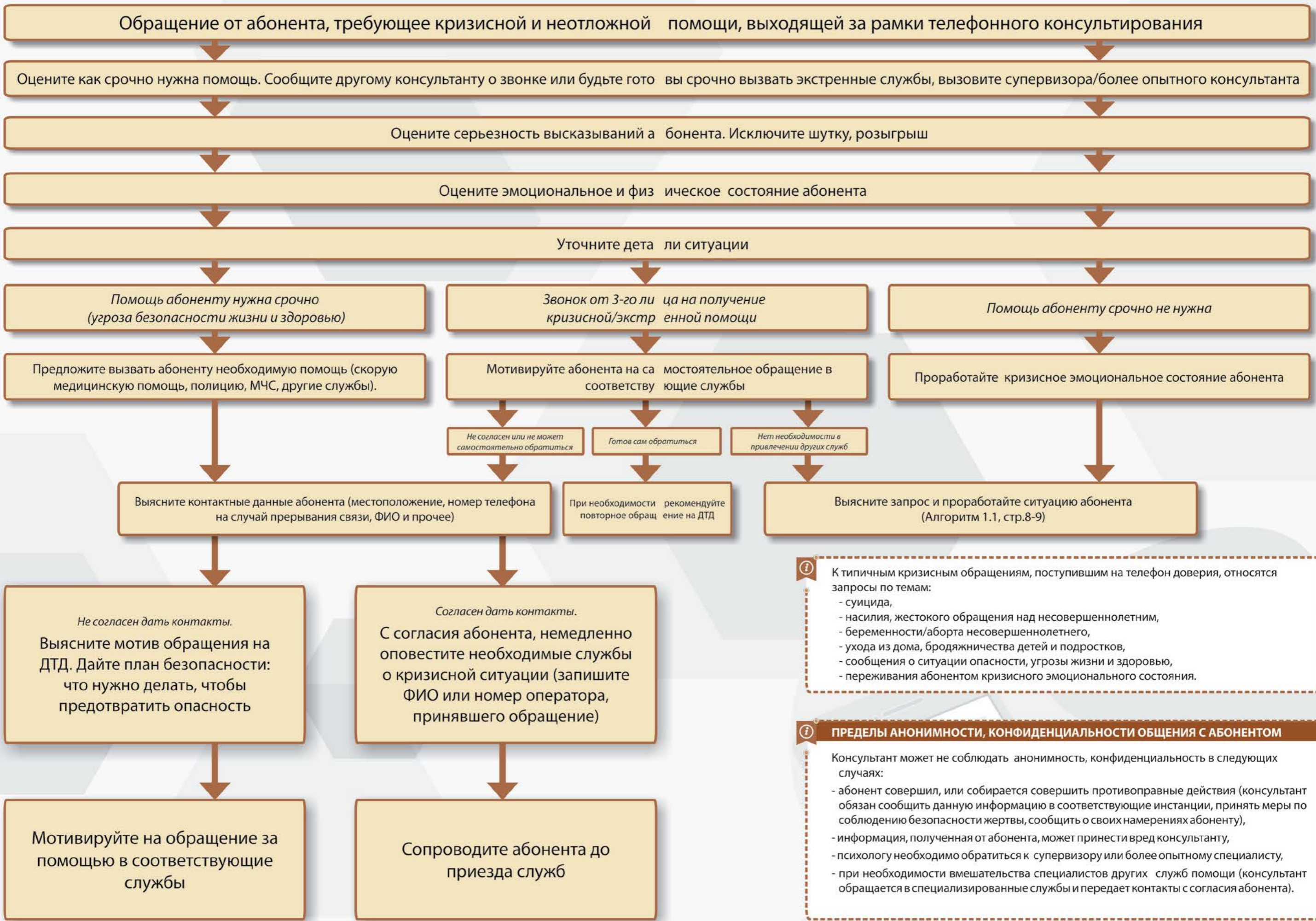
Родителям важно дать личный пример - не использовать гаджеты за столом или перед сном. Также помогает распорядок дня, в котором у ребёнка не должно быть много времени не занятого интересными делами (кружки, прогулки, подготовка к урокам, хобби, совместные дела с членами семьи).

Можно составить договор, в котором совместно с ребенком выработать время работы за компьютером, а также поощрение, наказание за невыполнение условий договора (например, если ребенок «переиграл» сегодня, то завтра он играет меньше).

Родителю следует показать ребёнку личным примером, чем ещё интересно заниматься, помимо компьютера: чтение; совместные поделки, настольные игры, кулинария, активный отдых.



**6.1 Организация кризисной и неотложной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования абоненту, находящемуся в кризисной ситуации**



**?** К типичным кризисным обращениям, поступившим на телефон доверия, относятся запросы по темам:

- суицида,
- насилия, жестокого обращения над несовершеннолетним,
- беременности/аборта несовершеннолетнего,
- ухода из дома, бродяжничества детей и подростков,
- сообщения о ситуации опасности, угрозы жизни и здоровью,
- переживания абонентом кризисного эмоционального состояния.

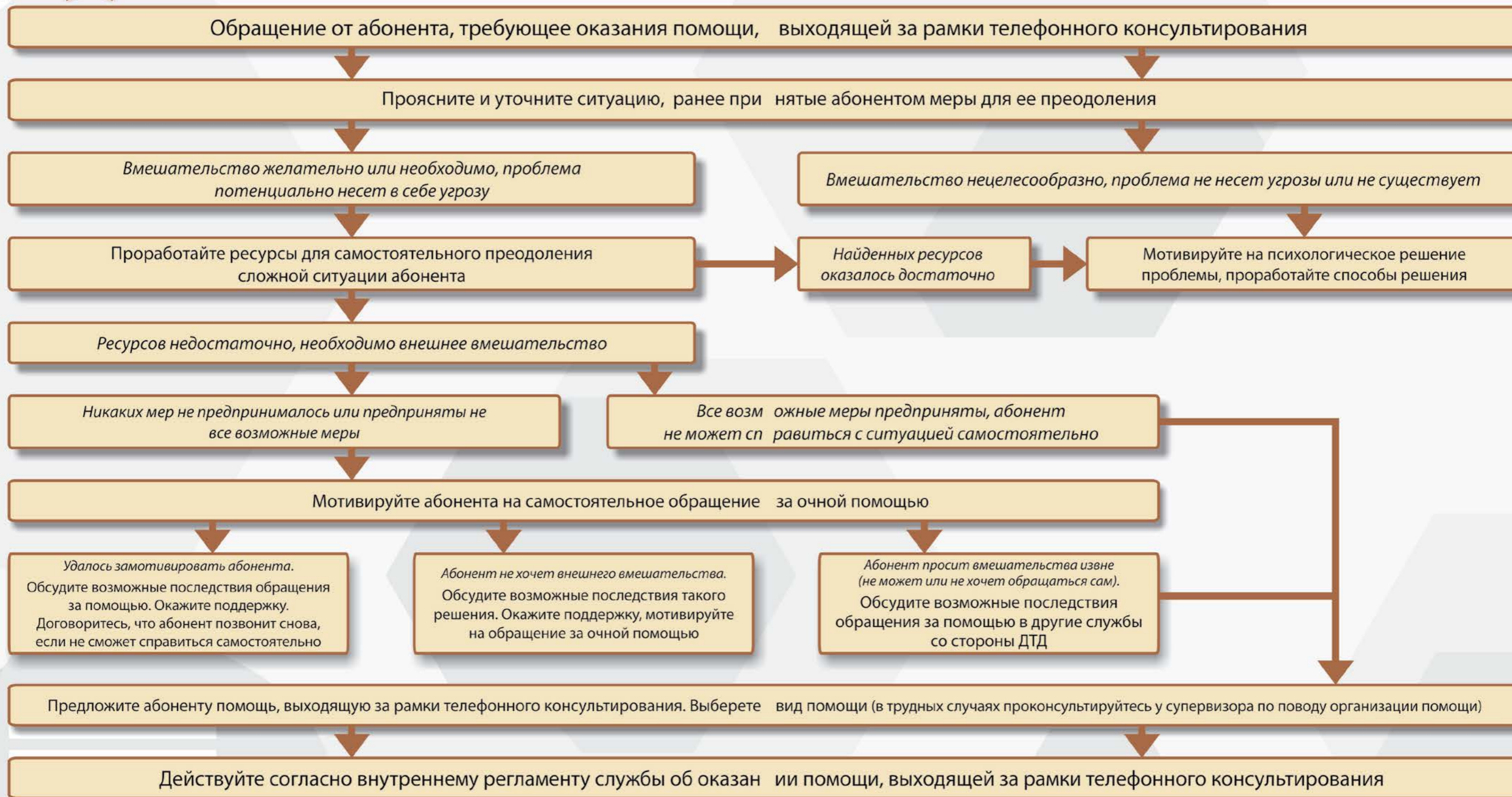
**?** **ПРЕДЕЛЫ АНОНИМНОСТИ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ОБЩЕНИЯ С АБОНЕНТОМ**

Консультант может не соблюдать анонимность, конфиденциальность в следующих случаях:

- абонент совершил, или собирается совершить противоправные действия (консультант обязан сообщить данную информацию в соответствующие инстанции, принять меры по соблюдению безопасности жертвы, сообщить о своих намерениях абоненту),
- информация, полученная от абонента, может принести вред консультанту,
- психологу необходимо обратиться к супервизору или более опытному специалисту,
- при необходимости вмешательства специалистов других служб помощи (консультант обращается в специализированные службы и передает контакты с согласия абонента).



## 6.2 Организация отсроченной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования



### Этапы организации отсроченной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

1. На этапе принятия звонка от абонента консультант собирает всю необходимую информацию о ситуации: ФИО пострадавшего, других участников проблемной ситуации; характер протекания проблемной ситуации, ее длительность; ранее предпринимавшиеся меры для выхода из проблемной ситуации, в том числе опыт обращения за помощью (учреждения, физ. лица и прочее). Консультант совместно с абонентом оценивает необходимость привлечения других служб.
2. В случае, если «абонент-3-е лицо» не желает предоставлять свои данные и причина серьезная, консультант берет обязанности по обращению во внешние службы на себя, если известны данные о человеке, находящемся в кризисной ситуации.
3. Консультант в соответствии с внутренним регламентом службы информирует уполномоченное лицо по организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.
4. Далее представитель ДТД связывается с абонентом для подтверждения и уточнения проблемной ситуации.
5. Представитель ДТД обращается в соответствующие службы (полиция, органы опеки и попечительства, КДНиЗП и другие) и передает им информацию о поступившем обращении. В случае необходимости, составляется официальный запрос на бланке организации ДТД.
6. При неразрешенной ситуации, представитель ДТД связывается с абонентом и ищет новые средства вмешательства, повторяя шаги алгоритма, начиная с п.4.



### Список используемых источников

1. Амбрумова А.Г., Вроно Е.М. О ситуационных реакциях у подростков в суицидологической практике // Журнал невропатологии и психиатрии им. И.С. Корсакова. 1985, №10 - с. 1557-1560
2. Андрюшина Л.О. Психологическая профилактика агрессивного поведения школьников-подростков: Дис. .... канд. психол. наук. - Тверь, 2003.
3. Банников Г.С., Павлова Т.С., Вихристюк О.В., Гаязова Л.А., Федунина Н.Ю., Баженова М.Д., Летова А.В. Методические рекомендации для педагогов-психологов образовательных организаций по диагностике факторов риска развития кризисных состояний с суицидальными тенденциями у обучающихся 7-11 классов. Москва, 2017.
4. Вихристюк О.В. Что нужно знать родителю о подростковых суицидах? / под ред. Вихристюк О.В. – М.: ФГБОУ ВО МГППУ, 2013
5. Геронимус И.А., Карниз Т.А. Обращения примитивно-развлекательного характера в работе психолога-консультанта Детского телефона доверия [Электронный ресурс] // Психолого-педагогические исследования. 2013. № 4.
6. Ермолаева А.В. «Экстренное психологическое консультирование на телефоне доверия: практические методы и техники работы с кризисными абонентами: Методическое пособие для консультантов Телефонов доверия». – М.: Экон-информ, 2011. – 71 с.
7. Забродин Ю.М., Пахальян. В.Э. Психологическое консультирование - М.: Эксмо. 2010, с. 88-93 ; или в электронной версии- Забродин Ю.М., Пахальян. В.Э. Психологическое консультирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.М. Забродин, В.Э. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 286 с. — 978-5-4486-0385-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76805.html>
8. Кибербуллинг: как помочь ребенку в ситуации онлайн-травли. Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации [Электронный ресурс] // URL: <https://telefon-doveria.ru/kiberbulling-kak-pomoch-rebenku-v-sit/> (дата обращения: 01.11.2019)
9. Линде Н. Психологическое консультирование: теория и практика. //Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, - 2009 г. – 255 с.
10. Солдатова Г., Рассказова Е. Чрезмерное использование интернета: факторы и признаки // Психологический журнал. 2013. Т. 34, № 4. С. 105—114.
11. Хломов К.Д., Давыдов Д.Г., Бочавер А.А. Кибербуллинг в опыте российских подростков [Электронный ресурс] // Психология и право. 2019. Том 9. № 2. С. 276–295. doi:10.17759/psylaw.2019090219

### Автор информационно-методического сборника:

Ермолаева Анна Валериевна – руководитель сектора телефонного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО МГППУ

### Редактор информационно-методического сборника:

Вихристюк Олеся Валентиновна – кандидат психологических наук, руководитель Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО МГППУ





Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

107996, г. Москва, ГСП-6, ул. Земляной вал, д. 34., стр. 1

+7 (495) 374-53-06

[info@fond-detyam.ru](mailto:info@fond-detyam.ru)

[www.fond-detyam.ru](http://www.fond-detyam.ru)

[www.ya-roditel.ru](http://www.ya-roditel.ru)

[www.telefon-doveria.ru](http://www.telefon-doveria.ru)

ИНФОРМАЦИЯ О ТИПОГРАФИИ

Формат 210x297 мм. Объем 44 стр.

Тираж 500 экз.