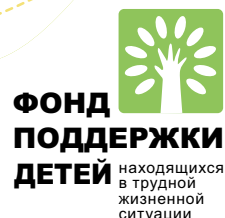


Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы

Информационно-
методический
сборник

Часть 2



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

Информационно-методический сборник

Часть 2

Москва, 2020

УДК 159.9
ББК 88
Е 74

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

Автор – Ермолаева А.В., руководитель сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО Московский государственный психолого-педагогический университет

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

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

Ермолаева А.В.

Е 74 Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы. Информационно-методический сборник. Часть 2. / Ермолаева А.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2020. – 56 с.

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.

ББК 88

© Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2020

Содержание

Введение.....	6
Раздел 1. Алгоритмы телефонного консультирования абонентов по семейным проблемам	
1.1. Психологическое консультирование абонентов по вопросам детско-родительских отношений.....	8
1.2. Психологическое консультирование абонентов по вопросам развода в семье.....	10
1.3. Психологическое консультирование абонентов по решению проблем распада диады.....	14
Раздел 2. Алгоритмы телефонного консультирования абонентов, находящихся в кризисном состоянии	
2.1. Психологическое консультирование абонентов с кризисным эмоциональным состоянием.....	16
2.2. Психологическое консультирование абонентов по вопросам горевания и утраты близких.....	18
2.3. Психологическое консультирование абонентов, испытывающих состояние страха на момент консультации.....	22
2.4. Психологическое консультирование абонентов с приступами панической атаки.....	24
Раздел 3. Алгоритмы телефонного консультирования абонентов по кризисным тематикам	
3.1. Психологическое консультирование родителей по вопросам поддержки ребенка в кризисной ситуации.....	26
3.2. Психологическое консультирование абонентов по теме детских страхов.....	28
3.3. Психологическое консультирование абонентов по теме детского воровства.....	32
3.4. Психологическое консультирование абонентов с запросами о вовлечении в деструктивные сообщества (секты, экстремистские и запрещенные организации, другое).....	36
Раздел 4. Алгоритмы телефонного консультирования абонентов по вопросам интимных отношений	
4.1. Психологическое консультирование абонентов по теме беременности/аборта несовершеннолетних.....	40
4.2. Психологическое консультирование несовершеннолетних по теме первого сексуального контакта.....	44
4.3. Психологическое консультирование несовершеннолетних по теме мастурбации.....	46
4.4. Психологическое консультирование родителей по вопросу сексуальной ориентации несовершеннолетнего.....	48
4.5. Психологическое консультирование детей и подростков по вопросам сексуальной ориентации.....	50
Раздел 5. Профилактика профессионального эмоционального выгорания специалистов детского телефона доверия	
5.1. Памятка для консультанта телефона доверия по ежедневным мерам профилактики эмоционального выгорания.....	52
Список используемых источников.....	56







Введение

По заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, подготовлена вторая часть Рабочей тетради для консультантов детского телефона доверия. Представленные в сборнике алгоритмы консультирования – результат аналитической работы и накопленного опыта преподавателей ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», более 10 лет обучающих специалистов детских телефонов доверия, а также непосредственно консультирующих абонентов детского телефона доверия.

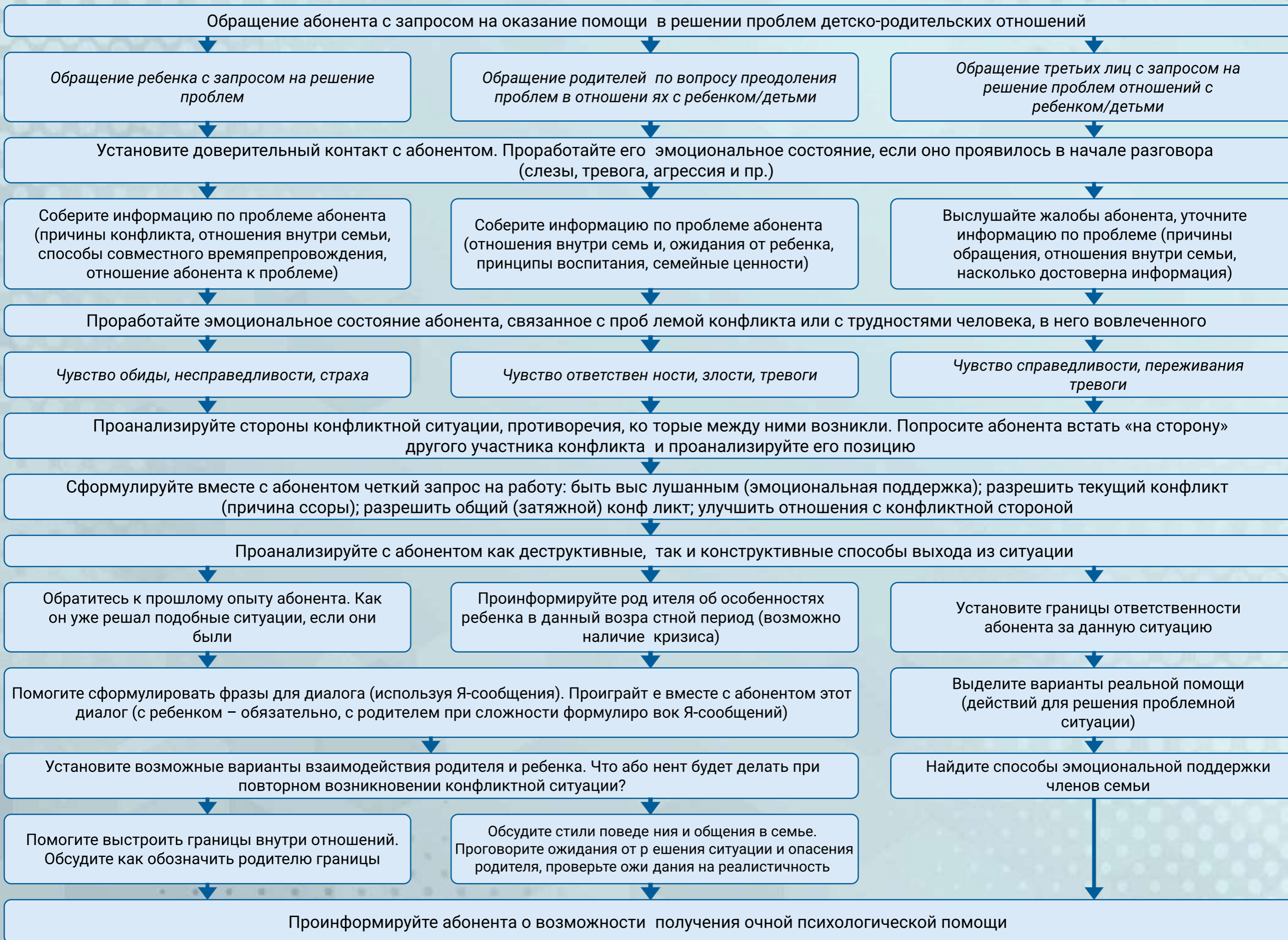
Тетрадь содержит ряд алгоритмов по работе психолога телефона доверия с разными видами обращений, касающихся помощи в сфере детско-родительских отношений, а также по темам, связанным с отношениями между полами и сексуальным развитием. Два раздела алгоритмов посвящены кризисным запросам абонентов, в том числе теми из них, кто находится в кризисном эмоциональном состоянии. Один из разделов посвящен алгоритму, который поможет в сфере профилактики эмоционального выгорания, часто сопутствующего работе телефонного консультанта.

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:

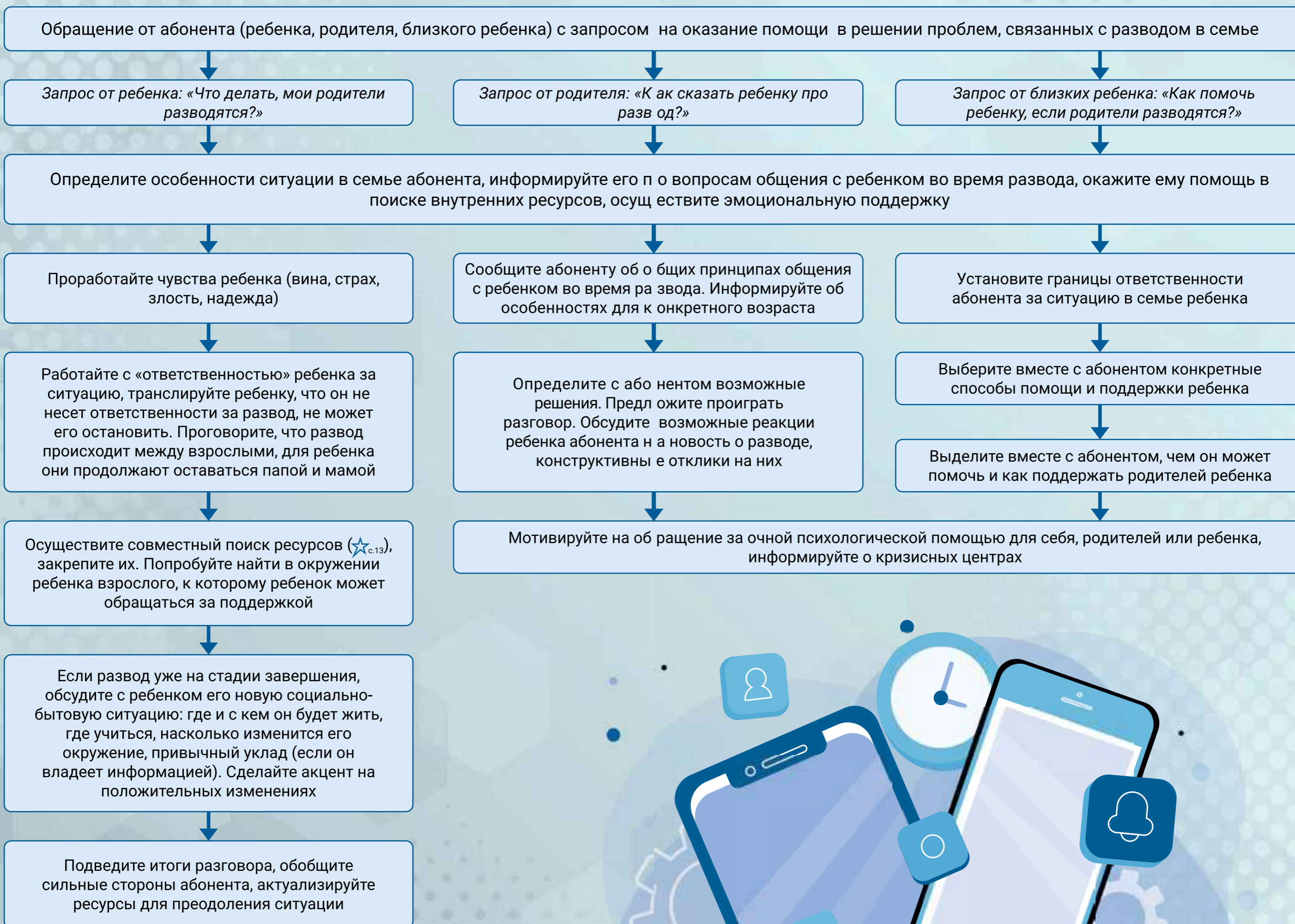
-  - последовательность действий в рамках телефонной беседы;
-  - возможные шаги консультанта в проработке проблемы абонента;
-  - прямая речь (типовые реплики) консультанта;
-  - определения понятий, классификации;
-  - дополнительные рекомендации к этапу алгоритма консультации;
-  - дополнительная информация к пункту алгоритма (с указанием номера страницы)





Раздел 1. Алгоритмы телефонного консультирования абонентов по семейным проблемам

Раздел 1. Алгоритмы телефонного консультирования абонентов по семейным проблемам





Информация для родителей при разводе (при разговоре следует учитывать возрастные особенности ребенка!)

1. Кто должен сообщить ребенку о разводе?

Желательно, чтобы при разговоре присутствовали оба родителя и все дети, если у вас не один ребенок. Говорить может кто-то один из родителей, но решение важно озвучивать от обоих.

2. Когда сообщать ребенку о разводе?

Следует начинать разговор тогда, когда родители полностью уверены в своем решении. Когда оговорены и согласованы место проживания и обучения ребенка, время, расписание и распорядок общения ребенка с родителями. Необходимо спланировать время разговора: у ребенка должно быть время после разговора, чтобы пережить эту новость, задать вопросы, а родителю – ответить на них.

3. Что именно говорить ребенку о разводе?

Следует говорить о разводе прямо: *«Мы хотим тебе сказать, что мы решили развестись. Теперь мы не будем с твоим папой жить вместе. Ты не виноват в этом, это наше решение»*. Важно после этого рассказать ребенку, что будет происходить непосредственно с ним: кто, с кем и где будет жить, учиться, опишите формат общения со вторым родителем. Нежелательно говорить об изменах и финансовых трудностях, обвинять друг друга. Следует обозначить, что развод – это совместное решение. Ребенку важно дать понять, что развод – это не его вина, и что он никак не может его отменить.

4. Как взаимодействовать с ребенком в период развода?

В период развода особенно важно дать ребенку возможность оставаться в контакте с обоими родителями. Исключить выяснение отношений на глазах у ребенка. Не принуждать его прямо или косвенно выбирать одного из родителей. Важно контейнировать негативные чувства, свои и ребенка. Остаться рядом.

5. Что отвечать на вопрос «Почему?»

«Развелись, потому что часто ссорились. Решили, что так всем будет лучше. Мы больше не будем жить вместе. Но ты навсегда остаешься нашим ребенком. Мы тебя любим и будем заботиться о тебе вместе».
Этой информации более чем достаточно.



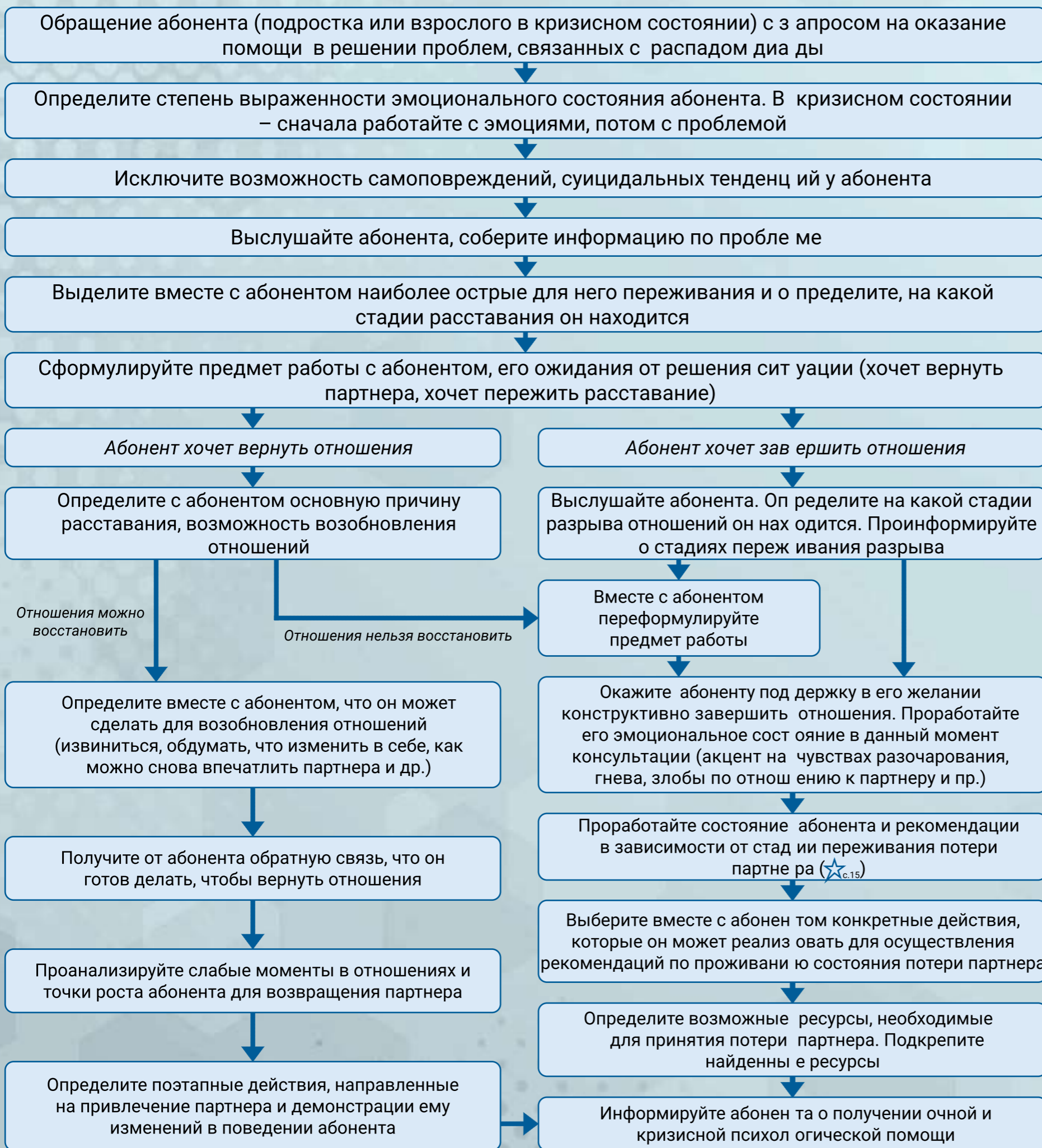
Для преодоления кризисной ситуации, связанной с разводом, ребенку и взрослому, обратившемуся на ДТД, важна помощь в поиске ресурсов

Ресурсы для ребенка

- Ресурсный взрослый, к которому можно обратиться за поддержкой и помощью.
- Любимые занятия (что любит делать, от чего получает удовольствие – процесс, например, плавание, рисование, прогулки, мультики, музыка), вставить их в распорядок дня.
- Общение с друзьями.
- Общение с сиблингами, их поддержка.
- Постановка цели: сдать экзамен, занять призовое место.
- Выявление сильных сторон личности, которые могут помочь справиться, пережить (отзывчивый, смелый, активный и т.д.).
- Обращение к прошлому опыту преодоления кризисных ситуаций: что делал, как смог пережить, что помогало.
- Найти плюсы в данной ситуации, например, появится своя комната, переедет в другой город.
- Очная психологическая помощь.

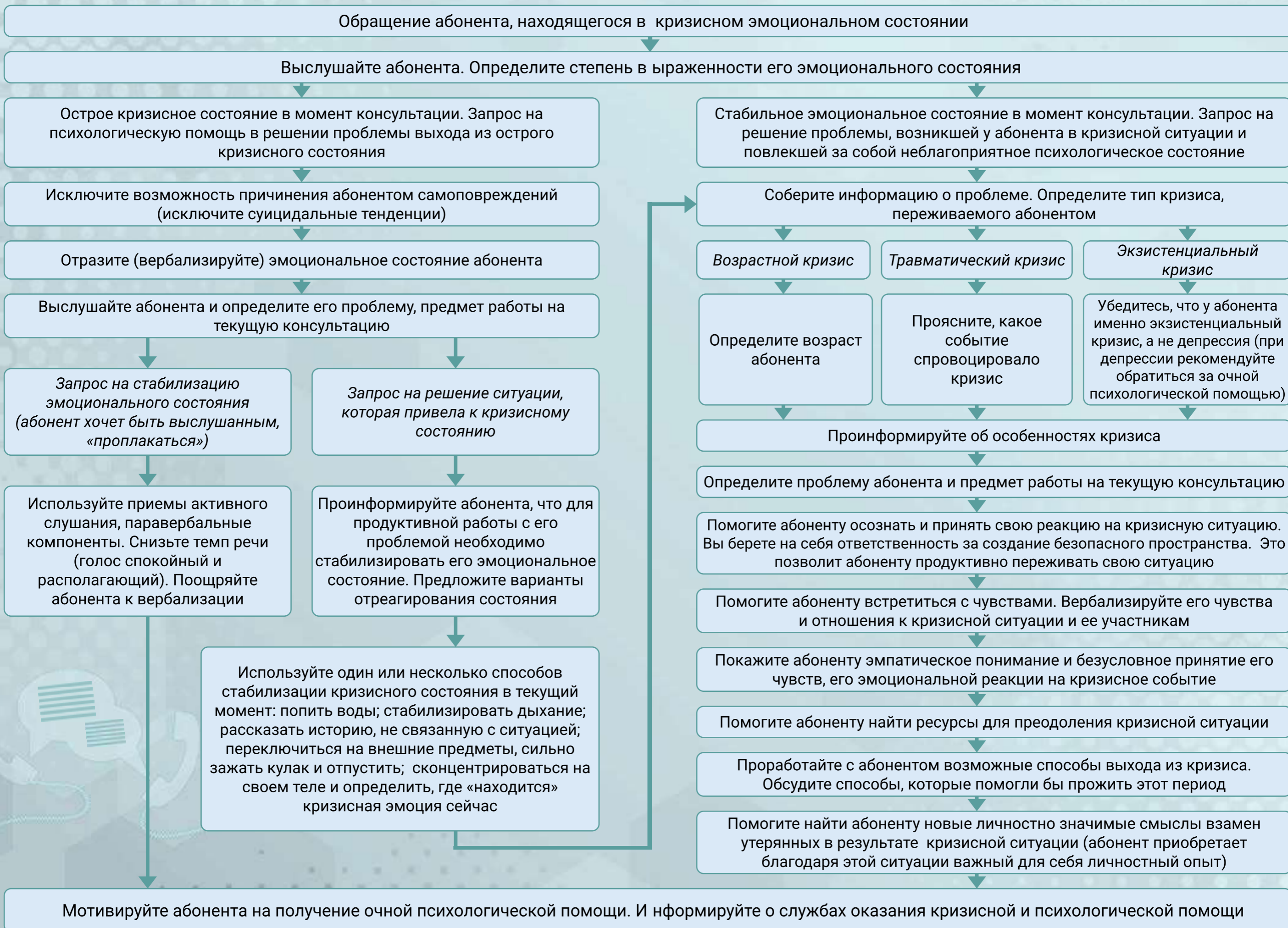
Ресурсы для взрослого

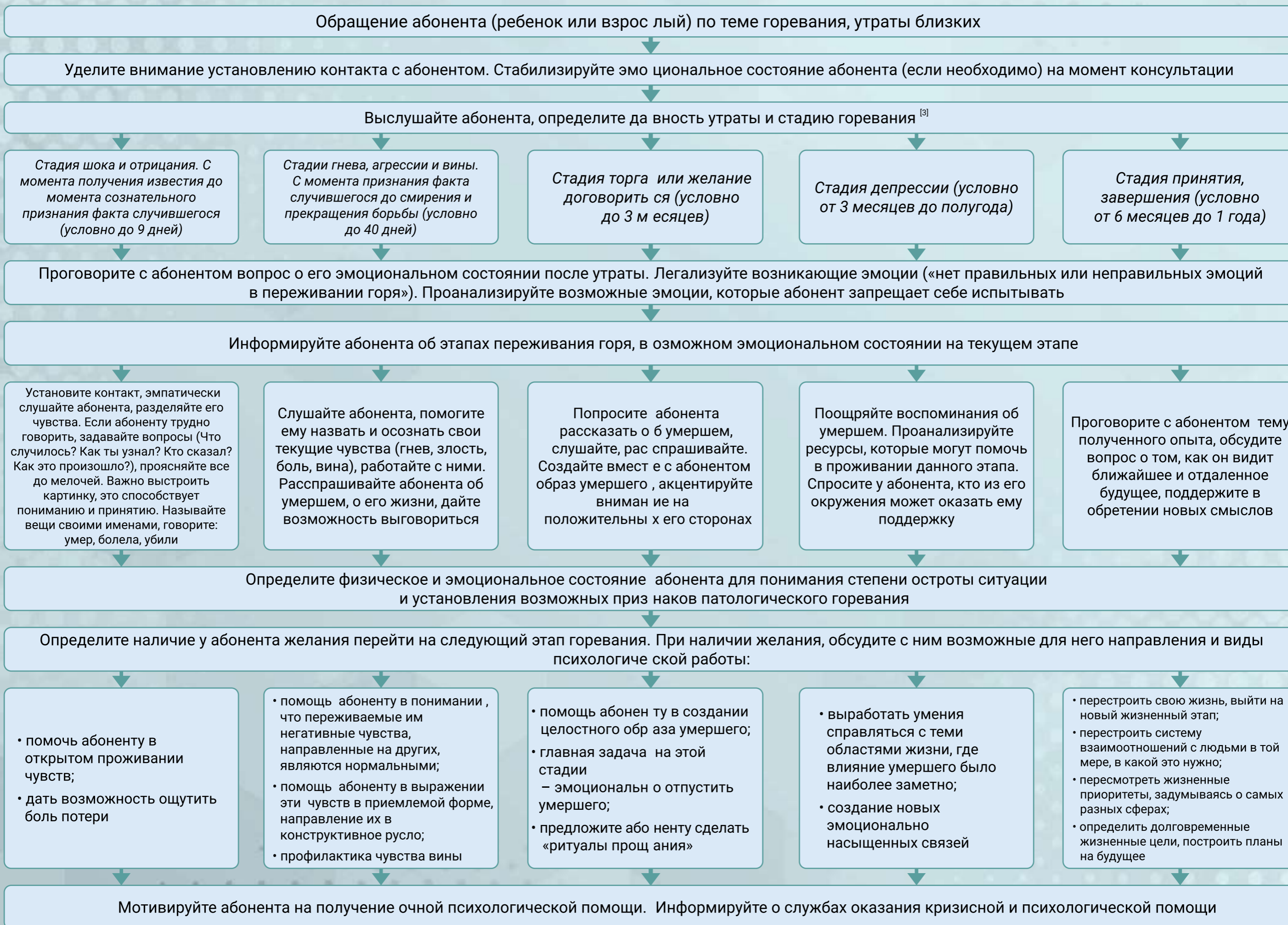
- Поддержка членов семьи, друзей.
- Востребованность на работе.
- Возможность найти/поменять работу на более высокооплачиваемую, с гибким графиком, наличие образования и опыта.
- Бытовые условия (наличие жилья, в которое можно переехать).
- Материальная независимость.
- Хорошее состояние здоровья.
- Забота о себе, уход за собой.
- Обращение к прошлому опыту преодоления кризисных ситуаций: что делал, как смог пережить, что помогало.
- Найти плюсы в ситуации развода, что получает взамен: свобода, независимость, спокойствие.
- Забота о ребенке, поддержка, совместная деятельность.
- Выявление сильных сторон личности, которые могут помочь справиться, пережить (стрессоустойчивость, способность к рефлексии, осознанию, контакт с реальностью, со своими чувствами, способность сохранять личные границы, слышать себя и т.д.).
- Очная психологическая помощь.



★ Стадии переживания разрыва с партнером [3]

- 1. Отрицание** – обвинение партнера или себя, неверие в безвозвратность расставания. Выслушайте абонента. Объясните ему особенности проживания этой стадии. Обсудите, с кем он может поделиться переживаниями и получить поддержку. Рекомендуйте больше времени проводить с друзьями, семьей, заняться любимым делом. На этой стадии важно отвлекаться от мыслей о любимом человеке.
- 2. Гнев, озлобленность.** На этой стадии переполняют эмоции. Кажется, что жизнь несправедлива. Всплывают прошлые обиды. Обсудите с абонентом приемлемые формы выражения агрессии. Например, побить подушку, выговаривая при этом все, что накопилось на душе. Битье спортивной груши или любые физические нагрузки также подходят. На этой стадии важно воздержаться от попыток связаться с бывшим партнером, чтобы высказать ему накопившееся, т.к. это может принести еще больше негативных чувств. Можно предположить абоненту дать себе обещание сделать то, что он задумал, но завтра, если он не передумает. Можно попробовать вести дневник и записывать все свои негативные чувства.
- 3. Уход в себя, потеря интереса к жизни, чувство беспомощности.** Обсудите с абонентом, что те переживания, которые у него присутствуют – это нормально. Важно, чтобы не было подмены глубоких переживаний на активные действия (поменяй стиль, найди нового партнера и т.п.). Помогающим фактором является помощь близких. Обсудите с абонентом, кто мог бы его поддержать. На этой стадии у подростков вырастает риск суицида. На этом этапе важно найти увлечение, которое поможет абоненту отвлечься от переживаний, выходить из дома «со смыслом», с желанием что-либо сделать (пойти на танцы, занятия спортом, любое творческое увлечение по интересам).
- 4. Самокопание – попытка анализа произошедшего, желание пожаловаться.** Это уже переломная стадия переживания. Обсудите с абонентом приобретенный опыт, положительные перспективы. Помогите ему понять, что дали ему эти отношения. Обсудите, какие ошибки абонент постарается избегать в новых отношениях. Помогите ему обрести новые смыслы и способы жить. Подключите ресурсы абонента для преодоления ситуации расставания.
- 5. Принятие ситуации и возврат к жизни.** Обсудите с абонентом его планы на жизнь, чем он хотел бы заниматься. Уделите внимание самооценке.





Рекомендации абоненту (третье лицо) в слу чае помощи ребенку, потерявшему близкого



Конкретные действия взрослого при решении следующих вопросов:

1. Сообщать ли ребенку о смерти близкого?

Желательно, чтобы с ребенком разговаривал близкий человек. Выразаться необходимо прямо, говорить «умер», а не «заснул». Для дошкольников возможно сравнение с прошлым опытом, например, с умершей кошкой, чтобы ребенок смог осознать случившееся. Очень важен при этом тактильный контакт с ребенком (обнять, посадить на колени).

2. Включать ли ребенка в процесс семейного оплакивания и в хлопоты, связанные с похоронами?

Если позволяет возраст, и если ребенок не отказывается, полезно подключить его к общим делам, связанным с похоронами, поручив ему то, что он в состоянии выполнить. В эти дни необходимо сделать все, чтобы ребенок чувствовал себя любимым, находился в контакте с близкими ему людьми, а также заботиться о нем как прежде, чтобы он чувствовал, что жизнь продолжается.



Конкретные действия взрослого при решении следующих вопросов:

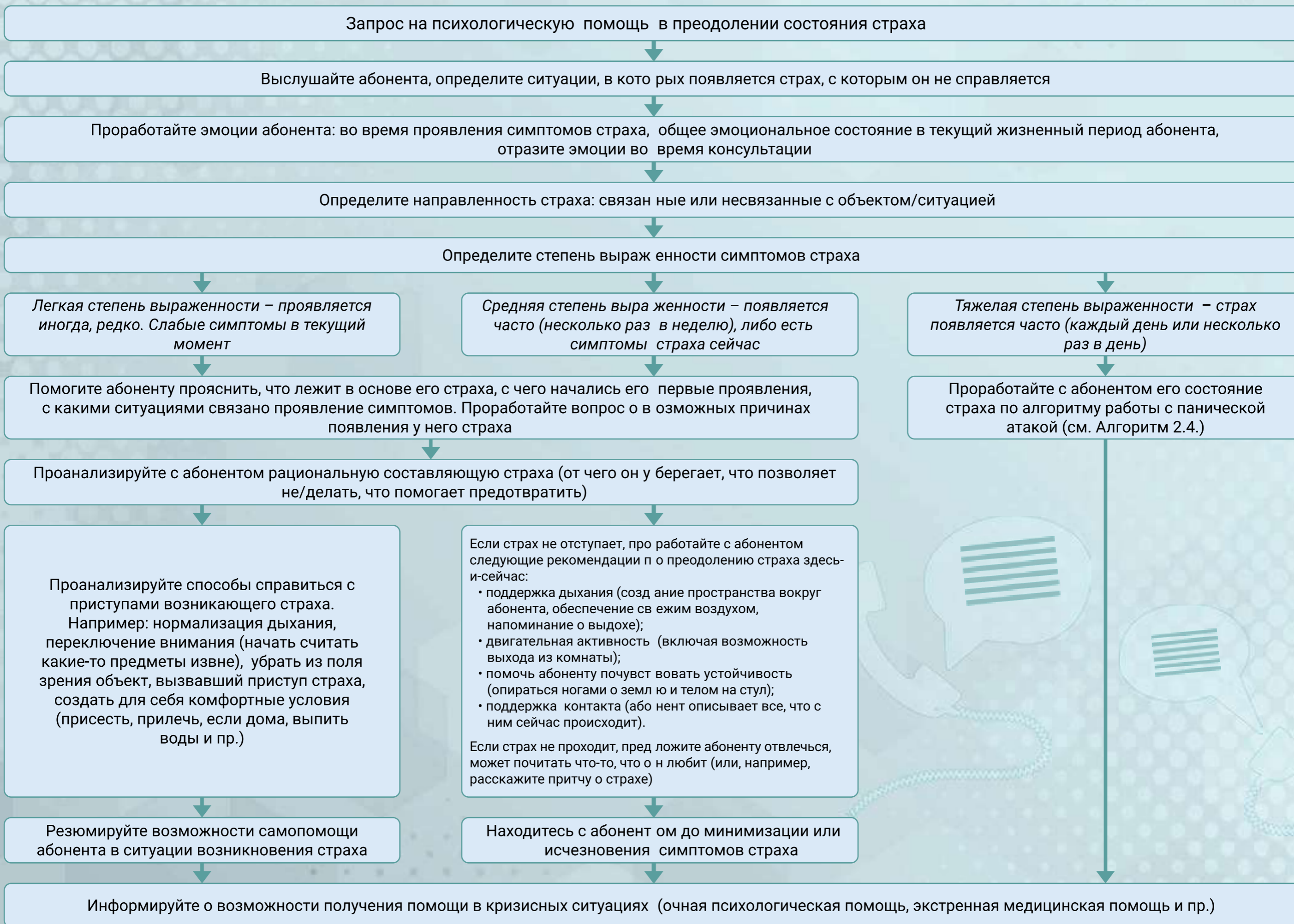
3. Брать ли ребенка на похороны?

Стоит удостовериться в том, что ребенок действительно хочет (согласен) участвовать в похоронах. Если он не хочет, то ни в коем случае нельзя его заставлять или вызывать у него по этому поводу чувство вины. Если он согласен, то имеет смысл заранее доступно и прямо объяснить ему, что будет происходить, включая процедуру погребения. Также было бы хорошо найти взрослого, который мог бы находиться с ребенком во время похорон, на случай, если ребенок потеряет интерес, устанет и его нужно будет увести домой, а также для контроля того, что могут говорить другие взрослые ребенку во время похорон, т.к. комментарии могут быть противоречивы или приводить в замешательство. Что касается возраста, до которого детей не рекомендуется брать на похороны, то в некоторых источниках встречается цифра 12 лет. Однако существуют данные, что уже в возрасте двух с половиной лет ребенок способен понять смысл происходящего. Если ребенок не участвовал в похоронах, можно и нужно привести его на кладбище после церемонии для того, чтобы у ребенка была возможность проститься с умершим.

4. Вспоминать ли с ребенком умершего?

Близкий человек уходит из жизни ребенка, но не уходит из его памяти. Не следует оставлять без внимания вопросы и высказывания об умершем. Можно побуждать своими вопросами воспоминания об умершем: «А помнишь.....?» Желательно время от времени вслух вспоминать об умершем, о том, что ему нравилось, какие-то моменты из его детства, делиться чувствами. Можно привлечь ребенка к оформлению семейного альбома, в годовщину смерти в той или иной форме почтить память умершего.







Раздел 2. Алгоритмы телефонного консультирования абонентов, находящихся в кризисном состоянии

Раздел 2. Алгоритмы телефонного консультирования абонентов, находящихся в кризисном состоянии



При совпадении более половины симптомов можно говорить о возможном наличии кризисного состояния у ребенка ^[1]:

- потеря интереса к жизни;
- изменение аппетита и веса тела;
- изменение режима сна;
- изменение психомоторной активности;
- чувство вины, собственной никчемности;
- суицидальные мысли, намерения, попытки суицида;
- снижение социальной активности;
- снижение школьной успеваемости;
- соматические жалобы.



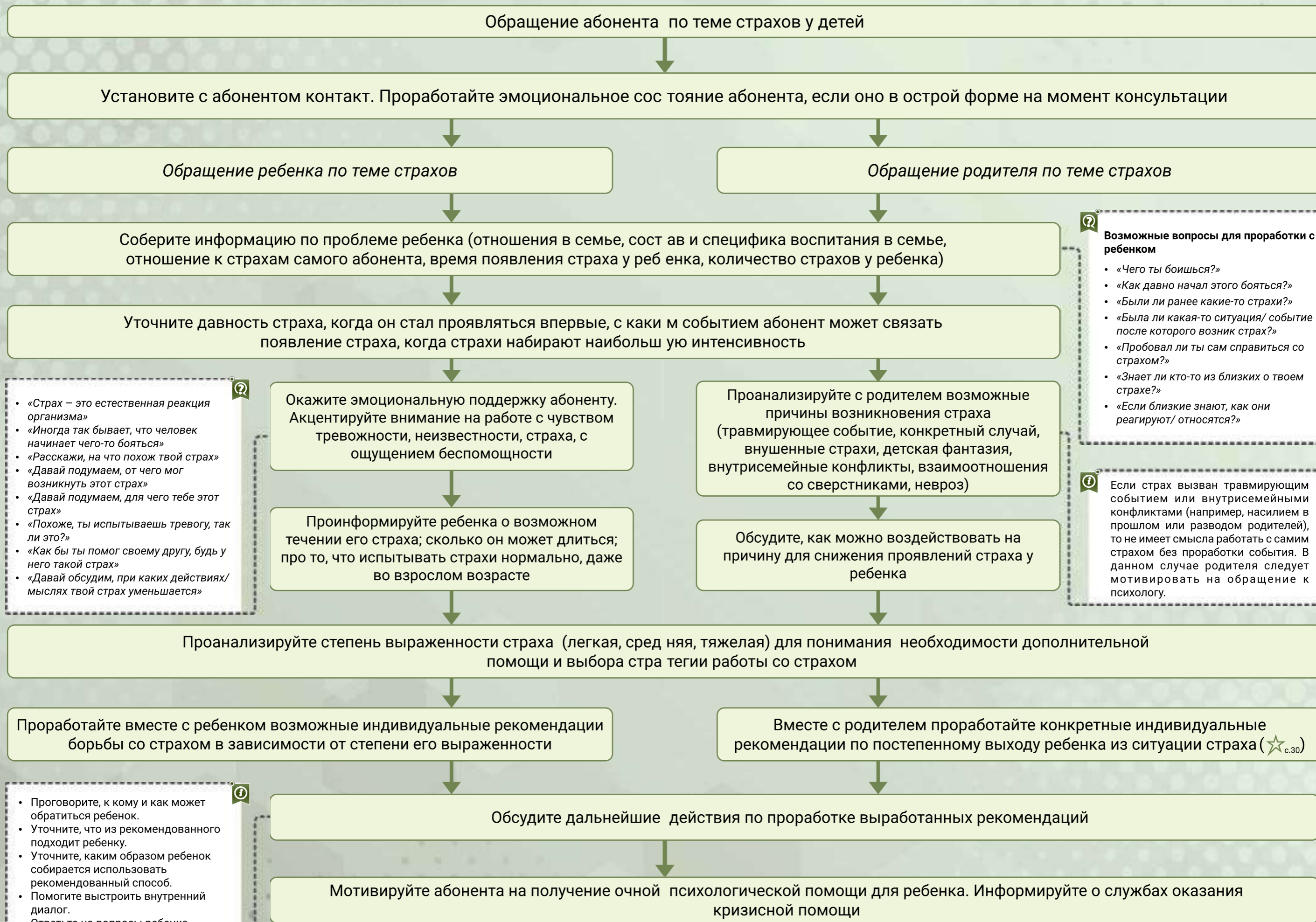
Способы поддержки родителем ребенка в кризисной ситуации ^[2]:

- родителю важно поддерживать эмоциональный контакт с ребенком;
- выражать поддержку близкими и понятными ребенку способами (похвала, объятия, совместные занятия, подарки, вкусная еда и пр.);
- направлять эмоции ребенка в социально приемлемые формы (агрессию – в физические упражнения, переживания – в доверительные разговоры, творчество);
- стараться поддерживать режим дня ребенка (сон, питание);
- научить ребенка получать удовлетворение от повседневных удовольствий (вкусная еда, поход в кино, любимое занятие);
- помогать конструктивно решать проблемы с учебой;
- научиться самому и научить ребенка применять навыки расслабления, приемы эмоциональной саморегуляции в сложных, критических ситуациях;
- говорить о своих чувствах (растерянности, страхах, грусти и т.д.), все равно ребенок будет видеть их. Родителю нужно использовать свои чувства для налаживания контакта с ребенком. Меньше использовать слово «почему» в вопросах, стараться заменять его на «что» и «как». Пример: «Что я могу для тебя сделать? Как ты видишь ситуацию? Что мешает тебе изменить ее?»;
- при необходимости обращаться за помощью к специалистам (невролог, детский психолог, психиатр, семейный психолог);
- соматические жалобы.



Основные принципы разговора с ребенком, находящимся в кризисном состоянии ^[2]

1. Родитель должен быть в спокойном состоянии.
2. Необходимо в процессе разговора уделить все внимание ребенку.
3. Вести разговор так, будто родитель обладает неограниченным запасом времени и важнее этого разговора для него сейчас ничего нет.
4. Избегать нотаций, уговаривания, менторского тона. Не нужно давить на ребенка и «вытягивать» из него информацию по проблеме, если он не готов говорить. В таком случае лучше просто быть рядом, а разговор попытаться возобновить в следующий раз.
5. Важно дать ребенку понять, что нет запретных тем, родитель готов оказать поддержку в любой ситуации.
6. Для выражения эмоций родителя лучше всего использовать «Я-сообщения».



«Страх – это естественная реакция организма»
 «Иногда так бывает, что человек начинает чего-то бояться»
 «Расскажи, на что похож твой страх»
 «Давай подумаем, от чего мог возникнуть этот страх»
 «Давай подумаем, для чего тебе этот страх»
 «Похоже, ты испытываешь тревогу, так ли это?»
 «Как бы ты помог своему другу, будь у него такой страх»
 «Давай обсудим, при каких действиях/мыслях твой страх уменьшается»

Возможные вопросы для проработки с ребенком

- «Чего ты боишься?»
- «Как давно начал этого бояться?»
- «Были ли ранее какие-то страхи?»
- «Была ли какая-то ситуация/ событие после которого возник страх?»
- «Пробовал ли ты сам справиться со страхом?»
- «Знает ли кто-то из близких о твоём страхе?»
- «Если близкие знают, как они реагируют/ относятся?»

Если страх вызван травмирующим событием или внутрисемейными конфликтами (например, насилием в прошлом или разводом родителей), то не имеет смысла работать с самим страхом без проработки события. В данном случае родителя следует мотивировать на обращение к психологу.

Проговорите, к кому и как может обратиться ребенок.
 Уточните, что из рекомендованного подходит ребенку.
 Уточните, каким образом ребенок собирается использовать рекомендованный способ.
 Помогите выстроить внутренний диалог.
 Ответьте на вопросы ребенка.



Рекомендации родителям по постепенному выходу ребенка из ситуации страха

- **Признание.** Родителю необходимо принять наличие страха у ребенка. Поощрять, чтобы ребенок больше рассказывал о своем страхе, описал чувства и сам страх.
- **Разъяснение.** Дети часто боятся того, чего не понимают (например, откуда берется громкий звук, что собака лает не только, чтобы укусить и пр.).
- **Поддержка.** Родителям детей, которые испытывают подобные переживания и трудности, следует больше хвалить ребенка и стремиться повышать его самооценку, когда ребенок преодолевает свои страхи. Не нужно смеяться над страхами ребенка.
- **Косвенная демонстрация.** Просмотр фильмов или видео о предмете страха. Необходимо показать страх «со стороны». Рекомендуется придумать вместе с ребенком сказку и разработать способы борьбы со страхом.
- **Демонстрация на расстоянии.** Следует показать ребенку способы взаимодействия со страшным на расстоянии. Например, если ребенок боится купаться в ванной (слива воды), то следует продемонстрировать, куда уходит вода, и что волос проходит в трубу, а нога нет.
- **Более близкая демонстрация и повышение чувства контроля.** Знание о возможности контролировать пугающий объект может помочь ребенку. Опыт включения-выключения пугающего бытового прибора; фонарик и ночник, которые ребенок, боящийся темноты, сам может включать и выключать – все это сделает страшное более контролируемым и, следовательно, менее пугающим.
- **Контроль над источниками страха.** Пока ребенок борется с одним страхом, его встречи с другими страхами нужно минимизировать (страшные фильмы, сказки, возможные пугающие и неожиданные события).



Практические рекомендации ребенку по способам проработки страхов

- **Преодолевать страх с помощью воображения** – доведение страшного объекта до абсурда, деролизация, изменение роли страха, сопереживание страшному герою.
- **Перебить страх другой эмоцией** – вместо страха ощутить радость/ярость/усталость.
- **Проработать страх с помощью внутреннего диалога** – фразы «Я сделаю это!», «Вперед!», «Спокойствие, только спокойствие» и пр.
- **Перевести страх в ресурсное состояние.** Научиться позитивно относиться к страху, переводя его в азарт или вызов.
- **Принятие страха** – сказкотерапия, стимулирование возможностей ребенка по преодолению страха.
- **Рисование страха** – нарисовать страх на бумаге, затем сжечь его, выкинуть, разорвать, смыть в унитаз.







Возможные причины детского воровства

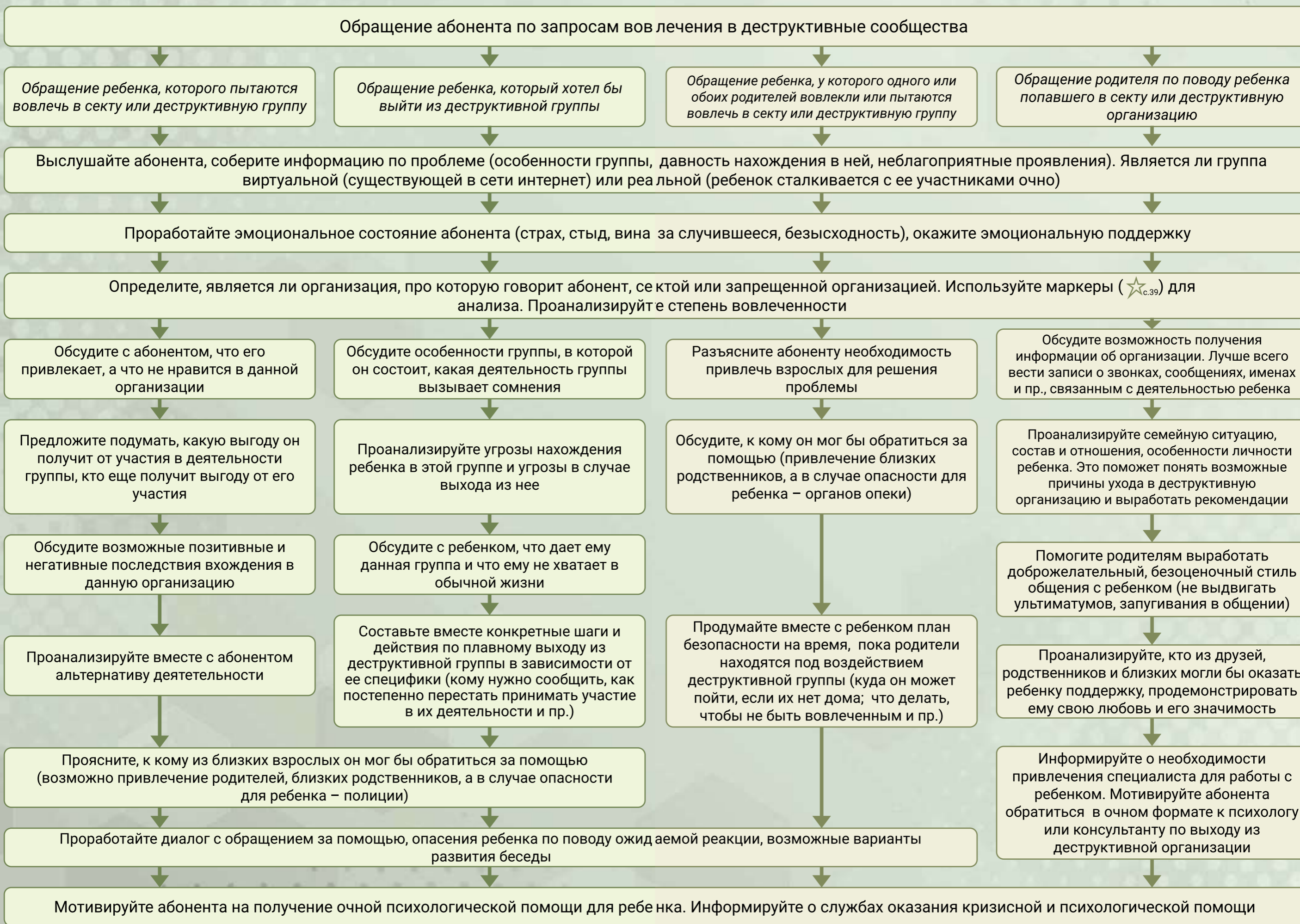
1. Сильное желание владеть понравившейся вещью, с которым сложно справиться. Материальное положение семьи может не давать возможности приобретать такие же вещи или игрушки, как у сверстников. Если ребенок маленький (до 3-4 лет), то еще слабо сформировано понимание «своего и чужого», и ребенок может взять понравившуюся вещь, без осознания ее принадлежности. Сюда же отнесем детей, которые хотят сделать кому-либо подарок. Ребенок может воровать деньги у родителей, чтобы купить необходимую вещь.
2. Недостаток развития нравственных представлений и воли. Это дети с плохо развитой волевой сферой. Подростки, которые крадут «за компанию» или подражая друзьям, а также дети с низкой самооценкой, которые хотят обладать вещью, чтобы наладить общение или установить авторитет среди других. Такие дети воруют у родителей, когда деньги просто «лежат на видном месте».
3. Желание наказать кого-либо или отомстить. «Наказать» можно других детей, лишив их какой-либо (любимой) вещи. «Наказать» ребенок может родителя за холодное к нему отношение, конфликт и пр., также в стремлении доставить неприятности близким, выразить протестное поведение.
4. Стресс, травмирующее событие. Стрессовая ситуация приводит к потере самоконтроля у детей. Воровство часто бывает признаком того, что ребенок испытывает эмоциональный дискомфорт. Причин может быть множество.



Как поговорить с ребенком, если есть факт воровства

1. Родителю следует говорить спокойно, не обвинять, не называть «вором».
2. Необходимо продемонстрировать ребёнку свою уверенность в том, что он все понял, хочет исправиться и сможет это сделать.
3. Не нужно позволять ребёнку или подростку получать удовольствие от владения чужой вещью, чужими деньгами. Для этого вместе с ребенком следует организовать компенсацию материального ущерба пострадавшему из материальных средств ребёнка (если у ребенка накоплений нет, то можно организовать способ «заработка» в зависимости от возраста ребенка или продать какую-либо из вещей ребенка, чтобы компенсировать ущерб. Также можно отменить какую-либо из запланированных крупных покупок для ребенка).
4. Родителю не следует оставлять полученные нечестным путем вещи ребёнку и не давать ими пользоваться даже временно. Если у вещи есть законный владелец, то пусть ребёнок вернёт её сам, что будет лучше, или вместе с родителем, и как можно быстрее. Если вернуть/продать не получается, следует отдать вещь кому угодно (лучше в благотворительных целях). Необходимо позаботиться о том, чтобы у ребенка не было возможности даже иногда держать эту вещь в руках, иначе ситуация будет работать как позитивное подкрепление нежелательного поведения.
5. Родителю нужно стараться создать (на 3-6 месяцев) ситуацию невозможности взять чужое. Следует убрать деньги в недоступное ребёнку место, выяснять происхождение появившихся новых вещей и т.п., но делать это деликатно.







Секта^[11] – понятие, которое используется для обозначения религиозной, политической, философской или иной группы, иногда отделившейся от основного направления и противостоящей ему, или указания на организованную традицию, имеющую своего основателя и особое учение.



Экстремистская организация^[12] – общественное или религиозное объединение либо иная организация, в отношении которых судом принято вступившее в законную силу решение о ликвидации или запрете деятельности в связи с осуществлением экстремистской деятельности.



Социально-деструктивная группа или организация – это организация, противопоставляющая как единственно возможные и безусловно правильные свои ценности, нормы и правила поведения, идеологию или религию, государственным законам и/или исторически сложившимся и культурно-обусловленным общепринятым нормам и правилам поведения того региона и государства, на территории которого действует такая группа, объединение или организация.



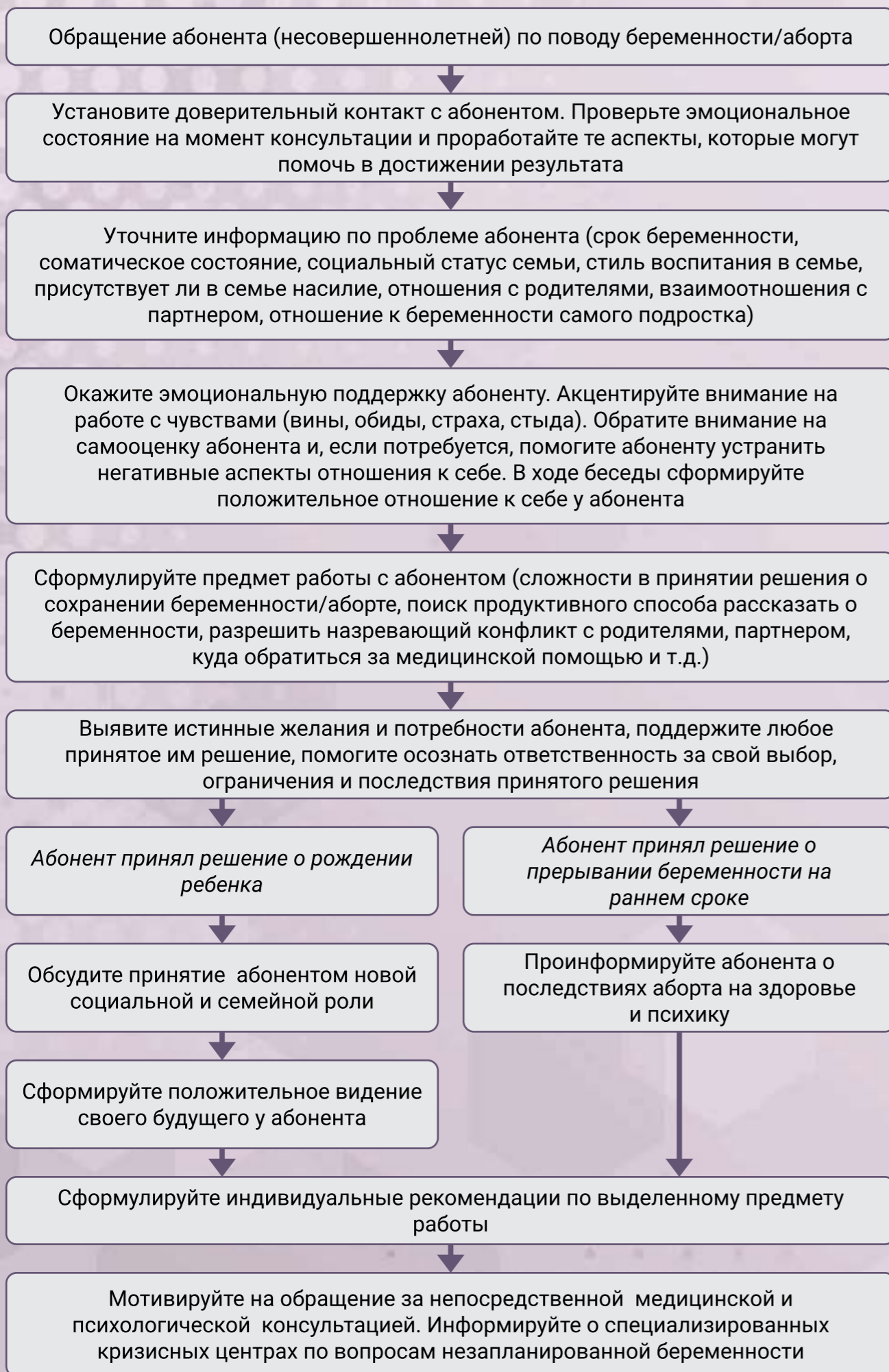
Признаки деструктивных организаций^[13]

- дестабилизация сознания участников;
- финансовые притязания (поборы), нарушение норм экономической деятельности (утаивание средств);
- манифестирующее протестное поведение с использованием специфического сленга;
- навязывание разрыва с семьей или прежним окружением;
- покушение на физическое здоровье, склонение к самоубийству;
- вербовка детей, препятствование получению обязательного образования, социальных и медицинских услуг;
- антиобщественные высказывания; объявление идеологии или религиозных взглядов в группе единственно истинными и правильными в сочетании с противопоставлением всем другим;
- нарушения публичного порядка, противопоставление групповых норм и ценностей общепринятым правилам поведения и нормам закона;
- привлечение к суду либо следствию по серьезным обвинениям;
- идейное оправдание криминального, враждебного, провоцирующего и противоправного поведения участников группы.

Достаточно 2-3 совпадений с данными критериями для понимания серьезности ситуации, в которую попал абонент или его близкие.



Важно! При возникновении опасений, что подросток вовлечен в экстремистские или террористические организации, консультант телефона доверия обязан рекомендовать обратиться родителю в правоохранительные органы. Даже в случае, если вызывающее подозрение поведение могло быть экспериментированием подростка с социальными границами дозволенного и недозволенного, в таком случае подросток не будет привлекаться к уголовной ответственности, при этом сотрудники правоохранительных органов проведут с ним информационно-профилактическую беседу.



- «Знаешь ли ты какой у тебя срок?»
- «Говорила ли ты кому-нибудь об этом?»
- «Как отреагируют близкие на известие о твоей беременности?»
- «Что ты почувствовала в тот момент, когда узнала о беременности?»
- «Как ты относишься к этой беременности сейчас?»
- «К какому решению ты склоняешься: сохранить беременность или нет?»
- «Насколько процентов (из 100%) ты за сохранение беременности, и за аборт?»

- «Теперь ты знаешь о том, что так бывает, и это нормально»
- «Твой жизненный путь уникальный, пусть и отличается от жизни твоих сверстников»
- «Это уже произошло, нужно принять этот факт»
- «Давай подумаем вместе над этим»
- «Смогла бы ты простить себя на месте своих родителей»
- «Вырази свои чувства по отношению к себе, ситуации, партнеру»
- «Как ты думаешь, кому сейчас сложнее, чем тебе?»

- «Знакома ли ты с сутью проводимой операции по прерыванию беременности?»
- «Какие могут быть противопоказания? (срок более 3 мес, отрицательный резус-фактор крови, воспалительный процесс)»
- «Какие анализы нужно сдать? (анализ крови, мазок, ПЦР и т.д.)»
- «Какой вред может принести аборт (организму, отношениям, психике)?»



Рекомендации родителям в случае беременности несовершеннолетних

- Родителям следует принять новость о беременности максимально спокойно. Объясните абоненту, что криками, наказаниями, угрозами он может спровоцировать уход ребенка из дома либо стрессовое состояние, которое может привести к выкидышу. Поработайте над принятием факта беременности: это уже случилось, нотации теперь не помогут.
- Обсудите с абонентом вариант встречи с родителями партнера их дочери, проанализируйте возникшую ситуацию с ними. Если они готовы сохранить ребенка, то необходимо разделить ответственность в будущем распределении обязанностей и уходе за ребенком.
- Объясните абоненту необходимость решения вопроса коллегиально. К примеру, во время семейного совета, на котором будет подниматься вопрос о воспитании и содержании еще одного члена семьи. Да, нужно понимать, что это ляжет прежде всего на плечи родителей беременной девочки.
- Родителям важно прислушаться к мнению и желанию самого подростка без осуждений и упреков. Проработайте аффективное эмоциональное состояние абонента, используя техники активного слушания.
- Рассмотрите совместно с абонентом все варианты решения, определите и оцените последствия каждого из них для жизни подростка. Предложите абоненту, который находится в сомнении, воспользоваться методом от противного: определить недопустимый вариант.
- Мотивируйте абонента на самостоятельное обращение за очной психологической помощью. Сопровождение и психологическая помощь подростку в этом случае обязательны.
- Если абонент в ходе консультации принял решение об аборте, окажите ему информационную поддержку. Родителю важно в кратчайшие сроки найти квалифицированного врача, записаться на прием, быть рядом во время операции.
- Если абонент в ходе консультации принял решение о сохранении беременности и родах, то помогите спланировать, каким образом подросток сможет окончить школу или другое образовательное учреждение и получить профессию. Предложите доступные варианты: перейти на домашнее обучение, нанять репетиторов, рассмотреть дистанционные формы онлайн-обучения.



Варианты вопросов подростку для построения диалога в процессе консультации [4]:

Личное отношение к беременности:

- Что ты почувствовала в тот момент, когда узнала о беременности?
- Каково твое отношение к этой беременности сейчас?
- К какому решению ты склоняешься: сохранить беременность или нет?
- Насколько процентов (из 100%) ты за сохранение беременности, и за аборт?
- Ты уверена в своем решении или не можешь принять окончательное решение?
- Что заставляет тебя колебаться в этом вопросе?
- Были ли у тебя сомнения, пока ты принимала решение по поводу беременности?

Ценностные ориентации:

- В чем ты видишь свой смысл жизни?
- С какого момента (времени), по твоему, начинается человеческая жизнь?
- Какой ценностью является для тебя ребенок (вообще)?
- Что такое материнство для тебя?

Принятие решения об аборте или рождении ребенка:

- Какова основная причина для принятия решения об аборте?
- При каких условиях и обстоятельствах ты сохранила бы беременность и родила ребенка?
- Что тебе было бы необходимо для рождения ребенка?
- Кто участвует в принятии решения об аборте?
- Кто в семье влияет на окончательное решение вопроса?
- Какие ты ожидаешь изменения в жизни близких и себя после прерывания беременности?
- Как ты видишь развитие событий в семье в случае продолжения беременности и рождения ребенка?
- Какие трудности (или наоборот плюсы) могут возникнуть после аборта (или рождения)?
- Предположи, какие положительные моменты могут появиться при появлении в семье нового человека?

Последствия аборта и здоровье:

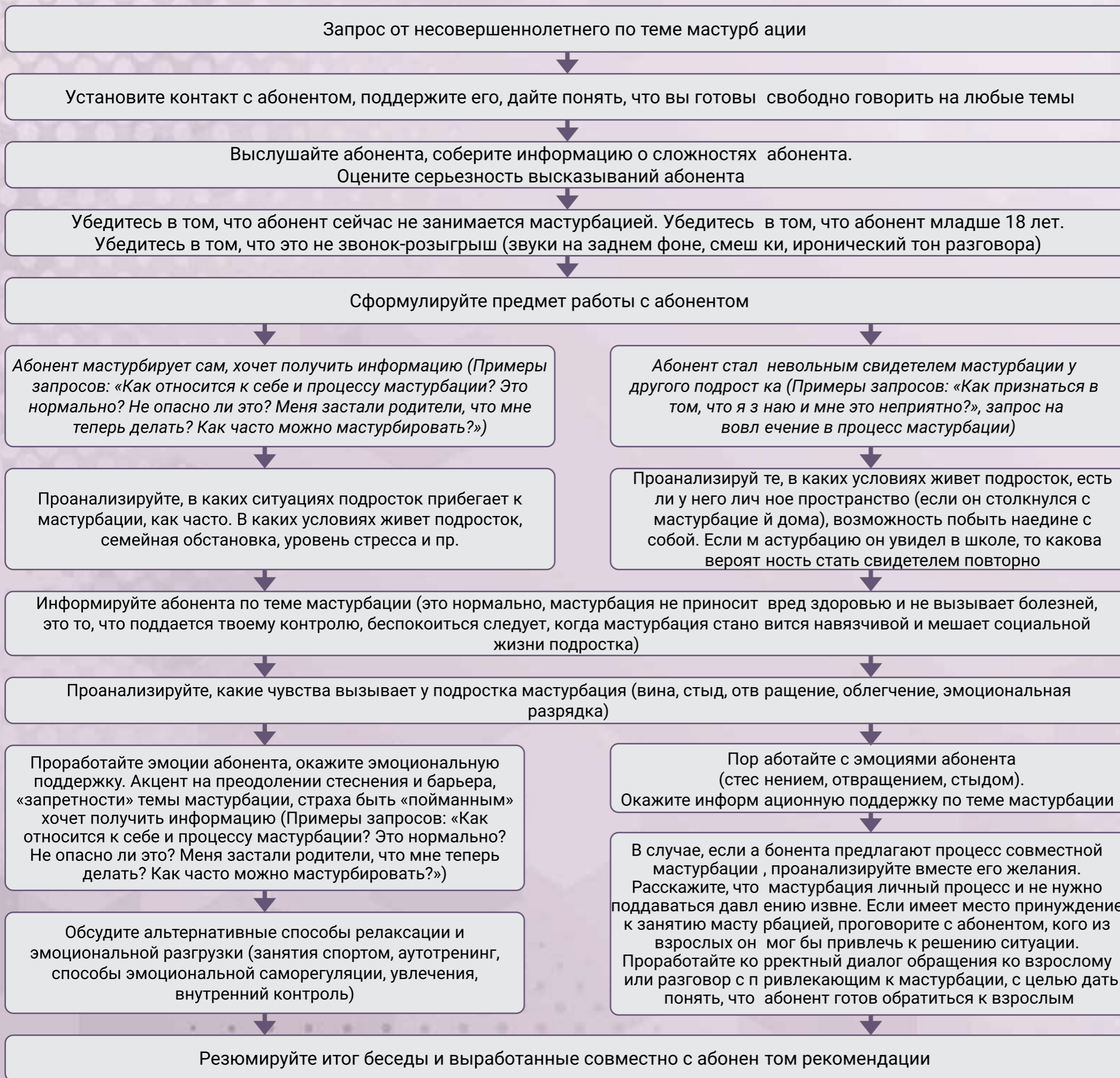
- Как ты думаешь, улучшится ли твое здоровье после аборта?
- Какие последствия аборта ты можешь назвать?
- Что ты знаешь о постабортном (или послеабортном) синдроме?
- Что это за психологическое состояние?



Перед тем как начинать говорить об оказании психологической помощи подросткам на тему секса, необходимо зафиксировать для себя как для специалиста несколько правил, формулировок, которые помогут в последующей работе:

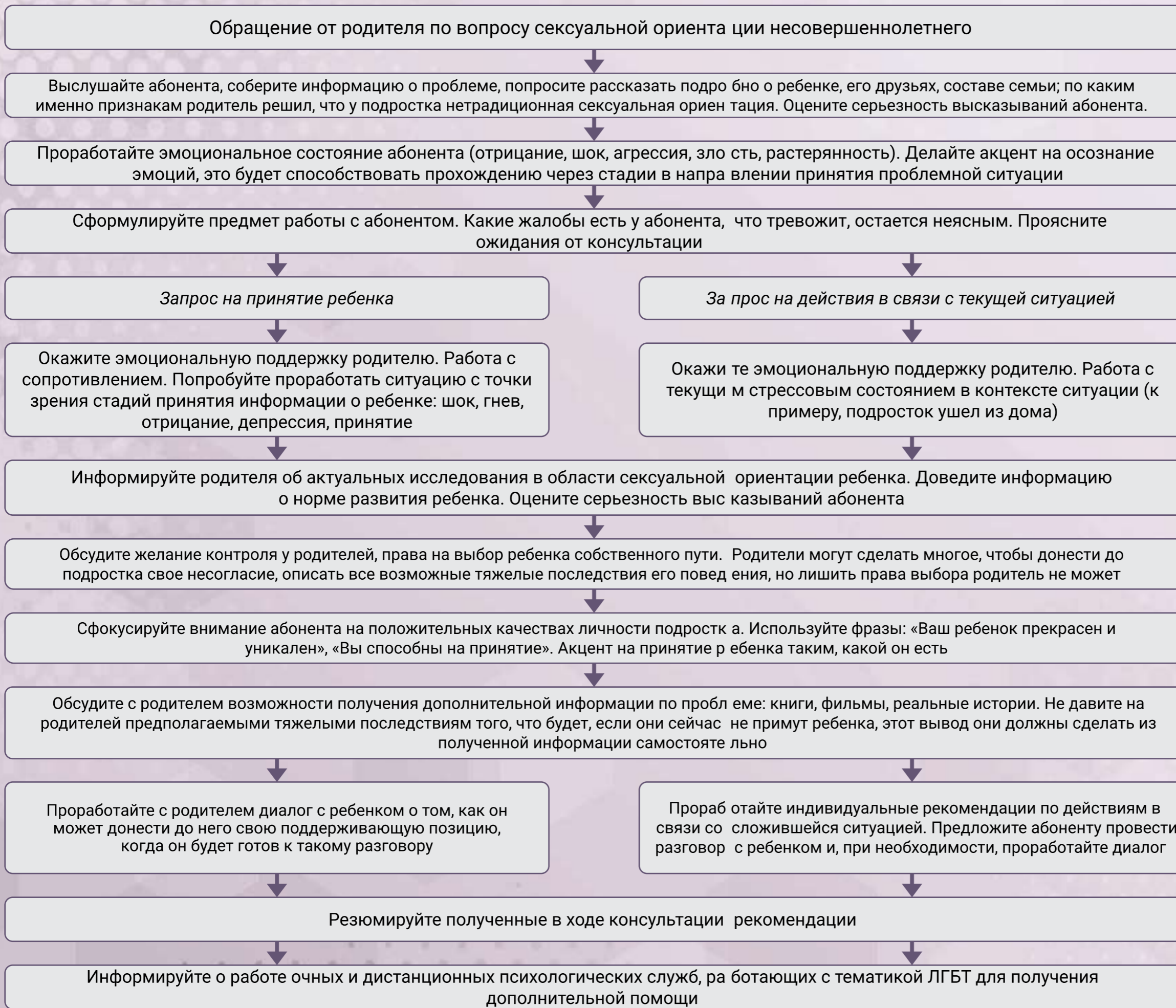
- Сохраняйте объективность и не давите на абонента с решением о вступлении в интимную жизнь, не подталкивайте его к действиям сексуального характера, не приводите личных примеров (перенос у подростка срывает моментально, давайте о себе минимум личной информации в данном контексте).
- В случае получения информации, угрожающей здоровью, физическому и психологическому благополучию подростка предупредите подростка об этом. Проработайте ситуацию безопасности ребенка.
- Рассматривайте личность абонента всесторонне, учитывая специфику запроса, но не отталкиваясь от нее в течение всей консультации.
- При отсутствии у абонента половой грамотности, в рамках рекомендации можно обратиться к изучению книг, художественных или научных фильмов (например, Discovery «Тело человека»), в котором будут не только иллюстрации, но и адекватная и всесторонняя информация.





Рекомендации родителям по теме мастурбации несовершеннолетних:

- Объясните родителю, что в целом мастурбация у детей, даже раннего возраста – это норма психосексуального развития, важно не запрещать ее полностью, стыдить и запугивать ребенка, а объяснить, что заниматься «этим» можно только наедине с собой.
- При ранней мастурбации (до 10 лет) рекомендуйте обратиться на очную консультацию к психологу, если ребенок постоянно предпочитает мастурбацию другим занятиям, принуждает к сексуальным играм других детей, несмотря на запреты регулярно пытается мастурбировать при посторонних, трогать гениталии детей и взрослых. Это поможет понять причину и потребность ребенка в мастурбации и устранить их.
- Донесите до абонента принцип: «Подросток имеет право на приватность и личное пространство». Разнополых подростков-сиблингов по возможности нужно «расселять» по отдельным комнатам.
- Исследуйте условия, в которых живет ребенок. Чем меньше у него возможности к самовыражению, и чем выше напряжение, тем больше вероятность, что ребенок будет успокаивать себя сам с помощью мастурбации.
- При готовности родителя и отсутствия такого разговора с ребенком прежде, проигрывайте с родителем возможный диалог с ребенком об интимности, гигиене, опасности для здоровья при использовании неподходящих предметов. Родителю нужно показать, что он готов говорить об этом или поискать вместе с ребенком достоверную информацию, если сына или дочь что-то волнует или пугает. Можно купить подростку хорошую книжку о подростковой сексуальности.



? Различайте декларируемый и реальный запрос абонента. Декларируемый запрос может звучать так: «Как повлиять на выбор ориентации подростка? Как убедить ребенка в том, что он запутался? Что нужно сделать, чтобы его «вылечить» или он «стал нормальным». Реальный запрос направлен на проработку чувств и эмоций абонента, принятия ребенка, разговор с ребенком, стабилизацию эмоционального состояния абонента.

? Для специалистов по вопросам гомосексуальности и гендерной идентичности, а также для рекомендации родителям, обратившимся на телефон доверия с целью получения информации по проблеме, рекомендуем следующую литературу ^{[5],[6],[7],[8],[9]}.

? Важно принятие родителем ребенка независимо от того, является он нетрадиционной сексуальной ориентации или нет. Выбор ребенка на текущий момент может быть не окончательным, поэтому родитель принимает не ориентацию своего ребенка, а безусловное отношение к нему. Родителю необходимо дать понять, что он принимает и любит ребенка независимо от ориентации.

Обращение от подростка по вопросу сексуальной ориентации

Уделите внимание установлению контакта с абонентом, поддержите его, дайте понять, что вы готовы свободно говорить на любые темы

Соберите информацию, определите актуальную жизненную ситуацию. Демонстрируйте уважение к чувствам, опыту и праву выбора подростка

Окажите эмоциональную поддержку абоненту. Проанализируйте эмоциональное состояние (страх неопределенности будущих отношений, страх расстроить родителей, неуверенность в себе и пр.)

Сформулируйте предмет работы с абонентом. Варианты запросов: *Мне страшно, что подумает мама. Как признаться родителям в том, что я гей? Как я найду себе пару? Как признаться в своих чувствах другому человеку? У меня не будет детей. Никто меня не поймет. Я буду одинок всю жизнь. Я родился не в том теле.*

Поставьте перед абонентом задачи консультации. Обратите внимание абонента на факты событий и на то, какие эмоции эти события вызывали, как реагировал абонент на определенные ситуации. Обсудите ожидания от консультации

«Мне нравится мальчик (девочка), значит я гей, лесби?»

При таком запросе сексуальная идентичность подростка еще не сформирована. Работайте с эмоционально-волевой сферой личности, без акцента на теме секса. Выстраивайте цепочки ситуаций и придумывайте вместе, как можно их разрешить, используйте реальные примеры из жизни подростка и его окружения

Информируйте о разных формах отношений, а также мерах безопасности в них. Дайте понять, что в подростковом возрасте сексуальная идентичность формируется постепенно, и наличие интереса к лицам своего пола не всегда говорит о гомосексуальности

«Как принять свои особенности? Как принять себя таким?»

Обсудите принятие абонентом себя и своей половой идентичности. Исследуйте личностную сферу совместно с абонентом (в том числе сексуальную ориентацию). Донесите до подростка, что у не го, как и у каждого человека, есть его личностные особенности. Дайте понять, что в подростковом возрасте сексуальная идентичность формируется постепенно и наличие интереса к лицам своего пола не всегда говорит о гомосексуальности

Расспросите о других аспектах личности подростка и акцентируйте на достоинствах личности в целом. Скажите, на то, что бы определиться с ориентацией есть достаточно времени, не нужно делать однозначных выводов сразу

«Нужно ли признаваться в том, что я гей родителям, друзьям?»

Когда сексуальная идентичность сформирована, абонент имеет право на признание, защиту себя от токсичных воздействий (не всегда признание возможно в семье, в силу недостаточного ресурса противостоять влиянию родственников). Предложите абоненту несколько оптимальных вариантов развития событий, исходя из озвученных чувств, эмоций

Проработайте разговор со значимыми близкими и необходимости им сейчас доносить информацию о собственной ориентации. Проанализируйте факторы суицидального риска, так как подросток при отсутствии понимания и принятия своей позиции остро на это реагирует и может иметь суицидальные тенденции

Предоставьте помощь в формировании позитивного образа себя, самооценки и отношения к себе

Обсудите с подростком, что его сексуальная ориентация является только частью его многосторонней личности. У него могут быть друзья, увлечения, хобби, которые могут отражать или не отражать его ориентацию и это его выбор

Позвольте подростку самостоятельно сделать вывод о проблемной ситуации (не давите на осознание, является ли он членом ЛГБТ сообщества или нет, работайте с его проблемой), в зависимости от сделанного им выбора проработайте индивидуальные рекомендации

Резюмируйте, полученные в ходе консультации рекомендации

Информируйте о работе очных и дистанционных психологических служб, работающих с тематикой ЛГБТ для получения дополнительной помощи

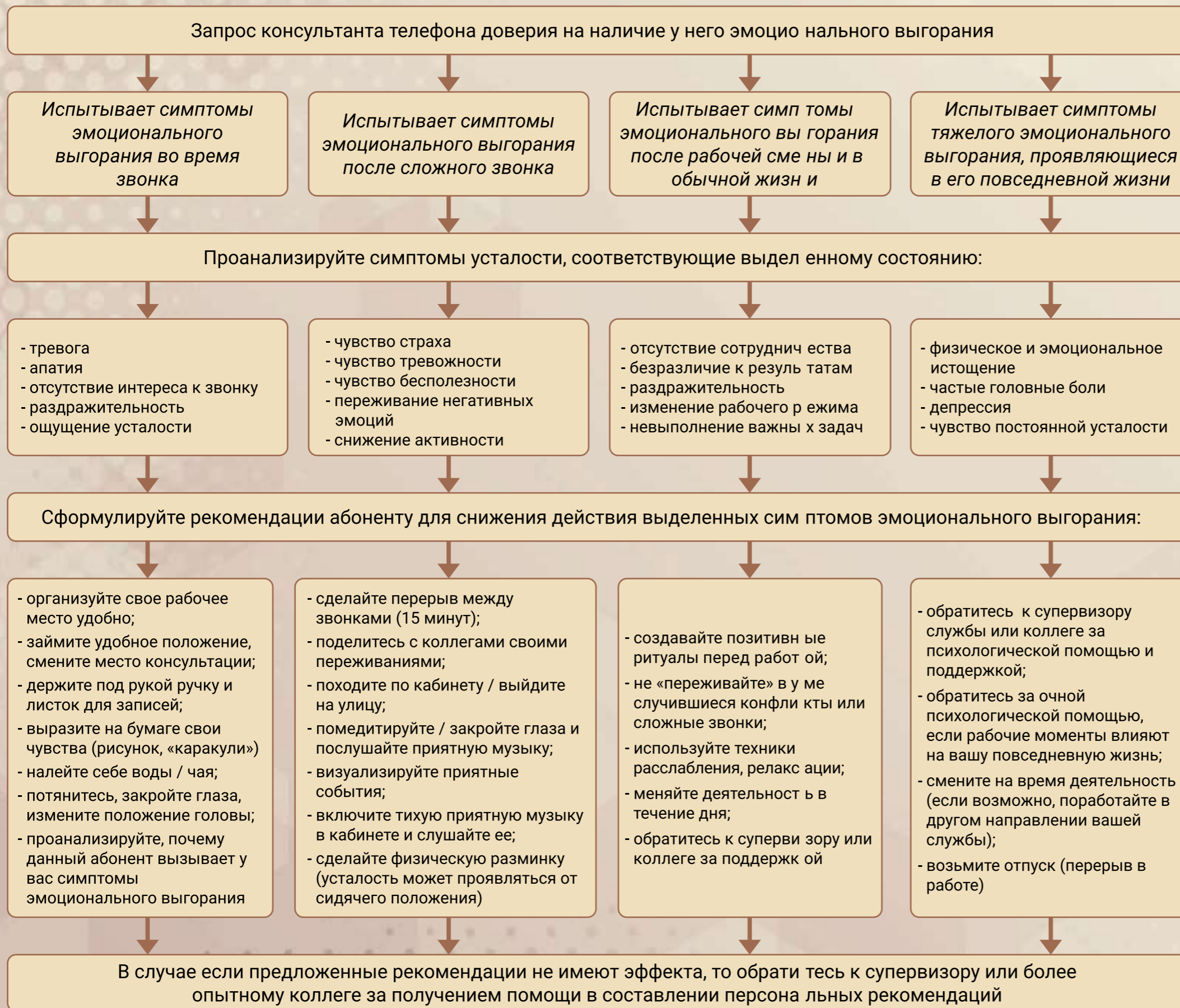
Вопросы для сбора информации:

- Проясните, с кем проживает подросток (состав семьи, сбежал из дома, выгнали из дома и пр. случаи).
- Успевает ли по программе учебного заведения, аттестован ли по всем предметам?
- Как проводит свободное время?
- Друзья, сверстники, окружение (с кем поддерживает контакт, определение близкого круга).
- Алкоголь, курение, наркотические вещества (употребление, количество, отношение к этим вещам).
- Романтический опыт (в отношениях – не в отношениях, с кем, как долго, были ли сексуальные партнеры).
- Важный момент, который нужно выяснить в процессе беседы, находится ли подросток (здесь до 16 лет) под влиянием совершеннолетнего человека, который склоняет его к сексуальным действиям? (этот пункт следует рассматривать всегда в индивидуальном порядке, но, как правило, это ситуация «добровольного принуждения», губительная для ребенка, разрешать которую должен законный представитель).

Если абонент уверен в своей ориентации, но ему сложно осознать это, то проанализируйте с абонентом этапы процесса принятия себя («каминг-аут»), и выделите тот этап, на котором он сейчас находится: отрицание, торг, исследование, установление контактов с сообществом, синтез идентичности^[10].

В процессе работы с таким абонентом информируйте его и способствуйте переходу на следующий этап. Проговорите перспективу действий.

Данным алгоритмом может воспользоваться как сам консультант телефона доверия, так и супервизор. Памятка актуальна для самодиагностики консультантом своего состояния и самостоятельного применения разработанных рекомендаций в случае возникновения симптомов эмоционального выгорания во время или после консультации.



Дополнительные рекомендации по профилактике эмоционального выгорания консультанта телефона доверия

- Создавайте позитивные ритуалы перед работой, например, прогулка по парку, завтрак в кафе, просмотр любимых фильмов.
- Занимайтесь физической активностью, например, выходите на улицу, потянитесь, сделайте разминку или просто глубоко подышите.
- Старайтесь чаще менять деятельность в течение дня, например, запишите консультацию, обсудите сложный случай, почитайте литературу, заполните документы.
- Обратитесь к супервизору при возникновении сложных ситуаций (как в работе, так и в коллективе).
- Научитесь позитивно мыслить и находить положительные стороны в работе.
- Найдите способы расслабления на работе: посидите с закрытыми глазами, вытяните ноги, послушайте любимую музыку.
- Поддержите свое творческое начало. Если звонков в службе немного, или есть паузы между звонками, то займитесь творческим делом (рисуйте, вяжите, вышивайте и пр.). Это поможет сохранять баланс и переключаться от негативных эмоций.
- Организуйте рабочее место для комфортной работы: положите плед на стул, поставьте бутылку с водой, подготовьте рабочую тетрадь, поставьте на стол цветок или зеркало напротив вас.
- Развивайтесь в сфере консультирования или интересующей вас творческой сфере, например, проходите курсы, участвуйте в мастер-классах, посещайте конференции.
- Делайте технические перерывы после консультаций, установите время отдыха от работы (отключите личный телефон, отдайте, по возможности, рабочую трубку коллеге). Планируйте не только свое рабочее время, но и свой отдых. Устанавливайте приоритеты.
- Не забывайте хвалить себя за проделанную работу.



Техники саморегуляции для стабилизации эмоционального состояния консультанта телефона доверия

Упражнение «Разгладим море».

Представьте себе какую-то конфликтную ситуацию. Проследите, какие ощущения возникают в вашем теле. Часто в таких ситуациях появляется дискомфорт (давление, сжатие, жжение, пульсация). Закройте глаза. Посмотрите внутренним взором в область груди и представьте бушующее «огненное море» эмоций. Теперь визуальной рукой разгладьте это море до ровного зеркала. Что вы теперь чувствуете? Попробуйте еще раз.

Упражнение «Чувствую себя хорошо».

Назовите (или мысленно представьте) пять ситуаций, вызывающих ощущение: «Чувствую себя хорошо». Воспроизведите их в своем воображении, запомните чувства, которые при этом возникнут. Теперь представьте, что вы кладете эти чувства в надежное место и можете достать их оттуда, когда пожелаете... нарисуйте это место и назовите эти ощущения.

Упражнение «Поплавок в океане».

Это упражнение используется, когда вы чувствуете напряжение или когда вам необходимо контролировать себя. Представьте, что вы маленький поплавок в огромном океане... У вас нет цели, кармы, компаса, руля, весел... Вы движетесь туда, куда несет вас ветер и океанские волны... Большая волна может на некоторое время накрыть вас, но вы вновь выныриваете на поверхность... Попробуйте ощутить эти толчки и выныривания... ощутите движение волны, тепло солнца. Какие еще ощущения возникают у вас, когда вы представляете себя маленьким поплавком в большом океане?

Упражнение «Рисунок «Я».

На листке бумаги необходимо нарисовать свой образ в аллегорической форме. Рисуйте все что хочется. Это может быть картина природы, натюрморт, абстракция, фантастический мир, остросюжетная ситуация, подражание детским рисункам, нечто в стиле ребуса. В общем, все что угодно, но с чем вы ассоциируете, связываете, сравниваете себя, свое жизненное состояние, свою натуру.

1. Вихристюк О.В. Что нужно знать родителям о подростковых суицидах? / под ред. Вихристюк О.В., – М.: МГППУ, 2013. – 67 с.
2. Банников Г.С., Вихристюк О.В., Павлова Т.С. Кризисные ситуации в жизни подростка: как пережить их вместе (памятка для родителей). [Электронный ресурс] URL: <https://childhelpline.ru/2016/04/krizisnye-situacii-v-zhizni-podrostka-kak-perezhit-ix-vmeste-pamyatka-dlya-roditelej/> – дата обращения 20.06.2020 г.
3. Росс Джозеф. Жизнь после смерти. Жизнь, смерть и жизнь после смерти (комплект из 2 книг) / Джозеф Росс, Элизабет Кюблер-Росс. – М.: ИГ «Весь», Попурри, 2012. – 384 с.
4. Ланцбург М.Е., Арчакова Т.О. Исследование потребности в социально-психологической поддержке у матерей с детьми младенческого и раннего возраста // Ребенок в современном обществе: Сб. научн. ст. / Научные редакторы: Л.Ф. Обухова, Е.Г. Юдина. Редакционная коллегия: Н.Н. Авдеева, И.А. Корепанова, Е.В. Филиппова. М.: МГППУ, 2007. 336 с.
5. Василькова, Ю.В. Быть мужчиной. Быть женщиной. Тренинг полоролевой идентичности для подростков / Ю.В. Василькова. – М.: Речь, 2019. – 128 с.
6. Кон, И.С. Лики и маски однополой любви. Лунный свет на заре/ 2-е издание. – М.: Олимп, АСТ, 2010. – 576 с.
7. Клейн, Л.С. Другая любовь: природа человека и гомосексуальность. – СПб.: Фолио-Пресс, 2010. – 864 с.
8. Целуйко В.М. Психология нетрадиционной любви / В.М. Целуйко – М., МСГИ, 2003.
9. Грекова Алия. Гендерная идентичность в юношеском возрасте / Алия Грекова. – М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2017. – 518 с.
10. Бриджит Мартель. Сексуальность, любовь и гештальт / Б. Мартель // М.: ИОИ, 2016. – 164 с.
11. Васильева Е.Н. «Куль» и «секта»: проблема разграничения // Религиоведение, 2007. – № 3. – С. 86-92.
12. Козлов А.А. Молодежный экстремизм. СПб., Питер. 2008. – 498 с.
13. Васильева Е. Н., «Куль» и «секта»: проблема разграничения // Научно-теоретический журнал «Религиоведение». №3, 2007.

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

www.fond-detyam.ru

www.ya-roditel.ru

www.telefon-doveria.ru

Информационно-методический сборник

Ермолаева А.В.

Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия:
основные алгоритмы работы

Часть 2

Формат 60x90 1/8. Гарнитура Roboto.
Тираж 500 экз.

ISBN 978-5-7164-0863-0



9 785716 408630