

Беседа о Детском телефоне доверия

Здравствуйтесь ребята!

Сегодня у меня появилась замечательная возможность рассказать вам о том, что в нашей России и в нашем Ставропольском крае в сентябре 2010 года, создан и работает Детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8 800 2000 122. По этому номеру можно позвонить из любого города, села, даже самого маленького и удаленного места России и Ставропольского края. Звонки, при этом, абсолютно бесплатны.

Что же такое Телефон доверия?

Если очень коротко и просто – это скорая помощь для души. Все знают, если поднимается температура или болит живот нам привычно звонить и звать на помощь врачей неотложной медицинской помощи. А когда болит душа от обиды, злости, отчаянья или когда просто плохое настроение и кажется, что ты несчастен и одинок, не знаешь, куда звонить, где просить помощи, особенно, если по каким-то причинам, невозможно обратиться к родителям, к друзьям или другим близким людям - в такой сложный момент на помощь могут прийти консультанты Телефона доверия.

Чем помогает простой разговор по телефону?

Во-первых, разговор с внимательным и добрым собеседником, который никогда не осудит, не поругает и постарается понять твои мысли, поступки, чувства – это уже полдела, и в 90% случаев другой помощи может и не потребоваться.

Во-вторых, когда человек выговорится и освободится от тревожных и неприятных мыслей и чувств – у него появляются силы посмотреть на ситуацию с разных сторон и увидеть решение или выход из непростой ситуации.

В-третьих, бывают ситуации, когда ребенок попадет в руки злых и жестоких людей и страдает от побоев, унижения и никто не может его защитить. В таких случаях консультанты Детского телефона доверия не только выслушают и поддержат, но и передадут просьбу о помощи другим взрослым, которые смогут помочь.

В каких случаях можно звонить на Телефон доверия?

В жизни каждого человека (независимо от возраста) бывают сложные минуты, когда одиноко и страшно, когда с кем-то поссорился, когда уехал друг, или потерялась любимая собака, когда не находишь места, потому что влюбился. В этих и многих других ситуациях смело звоните и помните: все, что вы говорите, не узнает никто, потому что любая информация, исходящая от вас, без вашего на то согласия не подлежит разглашению. Свое имя и возраст также можно не называть.

По этому поводу я хочу вам рассказать следующую историю. Однажды один из первых Телефонов доверия отмечал свой юбилей. Самого старейшего консультанта попросили рассказать о том, как помогает эта Служба людям. Отвечая на просьбу, консультант поведал следующую историю: «Я все время вспоминаю самый первый звонок и первого человека - молодого парня, подростка, одной из бандитских группировок, который в

этом первом разговоре рассказал о готовящемся им преступлении – убийстве. Этот разговор продолжался достаточно долго, в результате юноша решил отказаться от преступных планов и даже задумался над тем, чтобы поменять свою жизнь и выйти из бандитской группировки. Но я, конечно же, до сих пор не знаю, как дальше поступил этот юноша, как сложилась его жизнь, потому что по правилам Службы я не узнавал его имени, и после он, ни мне, ни другим консультантам не звонил. Но этот первый звонок я помню всю жизнь, и мне остается надеяться, впрочем, как и во многих других случаях, что жизнь этого подростка сложилась хорошо».

После выступления этого старейшего консультанта, на сцену выбежал запыхавшийся человек – мэр этого города. Он извинился за опоздание, выразил сожаление, что пропустил речь психолога, потому что он хотел в его лице поблагодарить одного консультанта, которому он бесконечно благодарен, потому что всего один разговор с ним изменил всю его жизнь. «К сожалению, - начал мэр, - я не помню его имени, но вот одно помню, что я был самым первым позвонившим, и соответственно этот консультант принял свой первый звонок».

Так, невольно, было нарушено самое важное правило телефонной помощи – конфиденциальность, но все жители города узнали на этом примере, что даже из очень сложной ситуации всегда можно найти выход.

И в заключении мне осталось сказать, что Детский телефон доверия в нашем Ставропольском крае работает ежедневно с 8.30 утра до 20.00 вечера (кроме государственных праздников). Если у вас, ребята, появились вопросы или желание позвонить, хочу напомнить вам единый номер Детского телефона доверия – 8 800 2000 122 .

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ
ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ,
ПОСВЯЩЕННЫХ РАБОТЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
С ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ 8 800 2000 122**

(разработано педагогом-психологом ГБОУ «Краевой психологический центр» Тупицей Л.П.)

Целевая группа: несовершеннолетние от 7 до 17 лет.

Форма работы: групповая.

Методы: лекция-беседа, дискуссия.

Рекомендованные ведущие: педагоги-психологи, социальные педагоги, возможно классные руководители. Ведущим рекомендуется ознакомиться с литературой о работе Телефонов доверия (Моховиков Н., Телефонное консультирование, М., Смысл 2001г.)

Цель. Информирование учащихся образовательных организаций о работе Детского телефона доверия с единым общероссийским номером 8 800 2000 122.

Рекомендации для ведущих. В начале важно проинформировать детей, что классный час или собрание посвящено **Международному Дню Детских телефонов доверия, который отмечается ежегодно 17 мая.**

Начало беседы. Для активизации участников и вовлечения их в беседу можно попросить ответить их на следующие вопросы:

- знают ли они, что у нас в крае действует Телефон доверия?
- откуда они знают о Телефоне Доверия (реклама в газете, интернете по телевизору, от друзей или родителей...)
- как они думают, что означает экстренная психологическая помощь по телефону?
- как им кажется, кто и в каких случаях может позвонить на Телефон доверия?
- для чего нужны Телефоны Доверия?

Вначале этого этапа важно выслушать как можно больше ответов ребят кардинально не комментируя и не исправляя их (по методу мозгового штурма). Взрослому, проводящему так называемый опрос, можно использовать прием повторения услышанного, например: «Маша говорит о том, что (и практически дословно повторяется то, что сказано ребенком, Саша считает что)

Такой прием дает возможность не только обобщить сказанное, но и услышать ребенка себя со стороны, и при необходимости уточнить свою мысль. В ответах ребят могут прозвучать разные версии, в том числе не совсем верные, например, можно услышать, что звонят на Телефон доверия «психбольные или ненормальные», или «слабаки», или «только самоубийцы» и т.п. Пока исправлять и корректировать мнения детей не нужно. Можно обобщить услышанное таким образом: «Прозвучало много разных версий, мнений и ответов на вопросы, чтобы узнать какие из них самые точные предлагаю сегодня поговорить о Телефоне доверия поподробнее.

Рекомендации для ведущих. Можно также использовать материалы, из письма Министерства образования, или текст ниже.

Как каждый человек имеет историю своего рождения, так и у первого Телефона Доверия есть своя история рождения. И так, местом его рождения стал Лондон более шестидесяти лет назад, а зачинателем и впоследствии руководителем одного из международных движений телефонной помощи – английский священник Чад Вара. В 1953 году он прочел в одной из газет, что в большом Лондоне происходит три самоубийства в день.

Это поразило его и обрекло на вопрос: «Что же предпринять, если эти люди не захотели обратиться ни к близким, ни врачу, ни к социальному работнику, ни к психологу в нашем замечательном процветающем обществе? Но к кому они бы могли обратиться? Может, некоторые из них выбрали бы меня? Если спасти жизнь так просто, почему бы мне не делать это все время? Но как же им связаться со мной в минуту кризиса?»

И он нашел решение, дал объявление в газету о своем телефонном номере в церкви с тем, чтобы любой человек, испытывающий нужду, мог позвонить туда в любое время суток так же, как звонят в полицию, скорую помощь или пожарным: «Перед тем как покончить с собой, позвони мне! Телефон 9000».

Таким образом, идея создания первого Телефона доверия была связана с необходимостью оказания помощи для людей, находящихся в состоянии психологического кризиса или решивших расстаться с жизнью.

В дальнейшем во всем мире идея экстренной психологической помощи по телефону стала востребованной, стали открываться Телефоны доверия для взрослых и детей по всему миру. В настоящее время в Ассоциации Детских телефонов доверия состоят более 150 стран, в том числе и Россия.

Вначале на Телефонах доверия консультантами работали обычные люди – волонтеры, т.е. работающие бесплатно, задача которых была душевно, не осуждающе, поговорить с человеком и поддержать его в трудную минуту жизни. Затем появились профессиональные Телефоны доверия, где уже работали психологи, социальные педагоги, чаще всего имеющие специальную подготовку в области психологического Телефонного консультирования.

Благодаря поддержке Правительства Российской Федерации и Ставропольского края, Фонда поддержки детей в трудной жизненной ситуации, с сентября 2010 года в нашем крае действуют две линии экстренной психологической помощи с единым общероссийским номером **8 800 2000 122**. Звонки по единому номеру бесплатны, анонимны и конфиденциальны. Т.е., если звонящий не желает, может не говорить своего имени и уж тем более фамилии, звонки не прослушиваются, номера не определяются. О том, что вы звонили на Телефон доверия никто не узнает, содержание разговора останется между вами и консультантом.

Исключения составляют звонки с просьбой о помощи самого позвонившего ребенка, если он попал в ситуацию физического, психологического или сексуального насилия. В этом случае, если ребенок просит, консультанты могут передать призыв о помощи другим профессионалам по месту жительства ребенка – психологам, социальным педагогам, полиции, в общем, специалистам, защищающим и помогающим детям.

Рекомендации для ведущих. После ознакомительной информации можно продолжить дискуссию, задав участникам, например, вопрос о том, к кому они чаще всего обращаются за помощью в какой-либо сложной ситуации? Младшие школьники могут в первую очередь, называть родителей, других близких взрослых, подростки – скорее друзей.

В этой части разговор важно организовать, таким образом, чтобы ребята могли сказать, за какого рода помощью они обращаются к тому или иному человеку – родителю, другу, учителю, сестрам, братьям, бабушкам, дедушкам и т.д. С младшими школьниками важно также поговорить о помощи со стороны родителей. В ответах, скорее всего, ребята станут говорить о желании или полученном опыте конкретной действенной помощи:

- в защите («набью морду обидчикам»), папа поговорит с противным соседом, учитель поговорит со старшеклассником, который обижает и т.п.)
- в совете как поступить («дай сдачи», «не обращай внимания», «забуди», «не стоит с такими дружить») и т.п.)

Ребята, а с какими проблемами, по вашему мнению, можно обратиться на Телефон доверия?

Ответы ребят можно дополнить (ниже курсивом дана проблематика обращений на Телефон доверия), и отметить, что большая часть из отмеченных проблем вызывает сильные эмоциональные переживания, которые могут быть наполнены отчаянием, злостью, бессилием, страхом, обидой. Эти проблемы возникают, как правило, при психологически трудных или непереносимых (критических) ситуациях и проявляются, в зависимости от ситуации и человека, в сильном напряжении, замкнутости, агрессивности, пассивности или эмоциональной неустойчивости.

Дополнительная информация для ведущего. *Проблематика, описанная ниже может помочь ведущему (классному руководителю, психологу, социальному педагогу) ответить на вопросы ребят каждой возрастной группы о том, с какими проблемами можно позвонить на Телефон Доверия.*

Среди основных проблем, с которыми обращаются позвонившие, следует выделить:

- *отношения со сверстниками (дружеские и любовные);*
- *психологическое насилие, когда ребенок рассказывает о переживаниях, связанных с фактами словесных оскорблений, угроз физического насилия, запугиваний, вымогательства, издевательского отношения (обзывают или дразнят), краж или ограблений со стороны сверстников или более старших в школе или на улице;*
- *взаимоотношения в семье, преимущественно конфликты с родителями;*
- *физическое и сексуальное насилие;*
- *беспокойство о других — переживания опасений или тревоги по поводу значимых людей;*
- *смерть, потеря;*
- *одиночество и отчаянья;*

- *когда не хочется жить;*
- *сексуальные проблемы (первый сексуальный опыт, беременность и др.);*
- *беседы о фактах повседневной жизни, в частности развлечениях, досуге, в том числе и так называемые «приколы» примитивно-развлекательного характера.*
- *проблемы злоупотребления алкоголем и психоактивными веществами;*
- *проблемы соматического и психического здоровья;*

Далее можно продолжить беседу с помощью следующих вопросов:

А вам знакомы такие ситуации или чувства?

Что вы обычно делаете, когда с ними сталкиваетесь?

Как вам кажется можно ли обратиться в таких случаях на Телефон доверия?

Чем может помочь, по Вашему мнению, телефонный разговор?

Выслушав ответы ребят, можно резюмировать, что когда в сложной ситуации, человека переполняют названные нами сильные чувства (вновь можно их перечислить) то часто становится легче, если он просто рассказывает о сложной ситуации и своих переживаниях чуткому и внимательному собеседнику.

К тому же, психологическая поддержка и уважение в ходе телефонного разговора, внимательное выслушивание без оценки, осуждения, признание уникальности, серьезности переживаний, помогает справиться с тревогой, страхом, злостью, напряжением и другими чувствами, в критических ситуациях уменьшает стремление к самоубийству. Телефонная помощь может быть доступна и необходима особенно когда по каким-то причинам невозможно обратиться ни к родителям, ни к друзьям, ни к другим людям, которым ты мог бы довериться.

Консультанты Детского телефона доверия нашего края готовы выслушать вас ежедневно с 8.30 до 20 часов.

И еще информация о тех, кто отвечает на ваши звонки. Кто же такой консультант Телефона доверия?

Во-первых, это человек, прошедший специальную подготовку для работы на детских кризисных линиях. Во-вторых, консультант Телефона доверия – это тот человек, который готов быть рядом, поддерживать, разделить переживания и эмоциональное напряжение. Его заботливая поддержка позволяет найти внутренние резервы, чтобы пережить сложную ситуацию или травмирующее событие.

Консультанты детских линий, конечно, не могут защитить ребенка непосредственно (в случаях жестокого обращения, насилия над ребенком и др.), но они могут поддержать его, помочь справиться с возникающими чувствами, расскажут как обратиться в соответствующие социальные службы или правоохранительные органы, где он может получить дополнительную

помощь, и как говорилось раньше, если вы просите сами, могут передать вашу просьбу о помощи другим специалистам, которые могут вам помочь.

Дополнительная информация для ведущих. Консультант не берет на себя функции и обязанности родителей. Он не станет воспитывать и поучать, давать советы. Задачи консультирования состоят в расширении возможностей общения, поиска собственных ресурсов позвонившего в выходе из сложной ситуации, формировании конструктивных отношений с родителями, сверстниками и др.

Резюме.

Подведем итоги. Итак, на телефон доверия звонят **обычные люди** – дети, подростки и иногда их родители, когда им тяжело, когда их переполняют сильные чувства и переживания, когда они находятся в **сложной жизненной ситуации**.

В этом случае они **нуждаются**, прежде всего, в **дружеской помощи**, чутком **собеседнике**, в уважении, ободрении. Консультанты Телефона доверия соблюдая **конфиденциальность и анонимность** позвонившего, готовы внимательно и с уважением **выслушать, понять и помочь** найти выход их сложной ситуации. По Телефону доверия также можно **получить** необходимую **информацию** о особенностях работы самого телефона доверия (время работы, о чем можно поговорить, об основных принципах работы и т.п.). Помимо оказания поддержки в актуальной проблемной ситуации, консультант стремится помочь позвонившему психологически подготовиться к тому, чтобы **справиться со сложными событиями** настоящего и ближайшего будущего.

Все это способствует **изменению эмоционального состояния** позвонивших, развитию уверенности в себе, **умения самостоятельно находить решения** в сложных ситуациях и **успешнее разрешать конфликты**.

ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ МЕРОПРИЯТИЕ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

«Роль Детского телефона доверия в разрешении конфликтов в образовательной среде»

(мероприятие разработано педагогом-психологом

ГБОУ «Краевой психологический центр» Сулеймановым Р.Ш.)

Целевая группа: родители (лица, их заменяющие), педагоги образовательных организаций, социальные работники.

Количество участников группы: данное мероприятие подходит для проведения в группах от 5 до 30 человек.

Форма работы: групповая.

Методы: лекция-беседа, психотехнические игры и упражнения, дискуссия.

Время: 60 минут (1 час).

Цель – просвещение родителей (лиц, их заменяющих) и специалистов образовательных организаций о возможностях использования ресурсов службы Детского телефона доверия в разрешении конфликтов в образовательной среде.

Задачи:

- информирование о деятельности Детского телефона доверия и его принципах;

- формирование положительного имиджа службы ДТД среди родителей (лиц, их заменяющих) и специалистов образовательных организаций;

- формирование представления о типах конфликтных ситуаций в образовательной среде и возможностях службы ДТД для помощи в их разрешении и профилактике;

- развитие практических навыков типологизации конфликтных ситуаций и выхода из них;

- мотивирование на обращение в службу ДТД в сложных ситуациях, в том числе ситуациях конфликта.

План мероприятия.

I этап. Знакомство, предоставление информации о теме и целях мероприятия.

II этап. Анализ возможностей службы ДТД для разрешения конфликтов в образовательной среде.

1. Упражнение №1. «Узнаем больше о Детском телефоне доверия».

2. Упражнение №2. «Знакомство с основными типами конфликтов».

3. Упражнение №3. «Такие разные конфликты».

4. Упражнение №4. «Конфликт. Ищем выход».

III этап. Заключение, подведение итогов.

I этап: знакомство, предоставление информации о теме и целях мероприятия.

Цель: активация участников и вовлечение их в беседу.

Последовательность действий:

- знакомство с аудиторией, представление ведущего;

- информирование о теме и целях мероприятия.

Время: 5 минут.

Ведущий приветствует участников и информирует их о теме, целях и задачах мероприятия.

Инструкция:

Здравствуйте, уважаемые родители! Наше сегодняшнее мероприятие будет представлять собой беседу о типах конфликтов, с которыми мы и наши дети можем столкнуться в школе и способах выхода из них. Мы поговорим о том, что нужно делать и куда можно обратиться, если мы не знаем, как действовать в сложной ситуации – например, не можем помочь своему ребенку справиться с ссорой с одноклассниками, защитить свои интересы и сохранить дружбу. Еще мы будем говорить о Детском телефоне доверия – службе, куда можно обратиться за помощью в сложных ситуациях и больше узнаем о нем.

II этап: анализ возможностей службы ДТД для разрешения конфликтов в образовательной среде.

Цель: формирование представления о ДТД как об эффективной службе оказания психологической помощи в конфликтных ситуациях в образовательной среде.

Упражнение №1. «Узнаем больше о Детском телефоне доверия».

Цель: информирование о принципах работы ДТД и возможностях использования его ресурсов в разрешении конфликтных ситуаций.

Время: 10 минут.

Инструментарий: компьютер, проектор, экран.

Инструкция: Уважаемые родители, давайте сейчас поговорим о том, как именно может помочь ДТД в ситуации конфликта. Для этого я предлагаю рассмотреть основные принципы работы службы и вместе подумать о том, важны ли они и почему.

(Ведущий поочередно озвучивает принципы работы ДТД, затем ведущий задает вопрос аудитории, каким образом соблюдение этого принципа может помочь ребенку в ситуации конфликта. Ответы обобщаются).

➤ **конфиденциальность:** вся информация, полученная консультантом в процессе разговора, не подлежит сознательному или случайному разглашению, а в ситуации необходимости передачи ее третьим лицам должна быть представлена в форме, исключающей ее использование против интересов абонентов, поэтому при обращении на ДТД, Ваш ребенок может не беспокоиться о том, что кто-то узнает о его секретах;

➤ **безоценочность:** принцип предполагает внимательный нейтралитет и спокойное отношение к сообщаемым фактам, в том числе и к разного рода конфликтам, а также умение принять человека таким, какой он есть, не осуждая его нормы, ценности, стиль жизни и поведение;

➤ **доступность:** ребенок, оказавшийся в сложной жизненной ситуации, может своевременно и бесплатно получить психологическую поддержку именно в нужный момент;

➤ уважение собеседника: соблюдение данного принципа помогает ребенку почувствовать, что он заслуживает хорошего отношения к себе, не смотря на те сложности в которых он оказался.

(Ведущий подводит итоги и делает вывод о том, что соблюдение принципов телефонного консультирования способствует формированию доверительного и безопасного пространства для обратившихся за помощью).

Упражнение №2. «Знакомство с основными типами конфликтов».

Инструментарий: лист ватмана с надписью «Типы конфликтов», заранее заготовленные карточки с названиями типов конфликтов, клей или двухсторонний скотч, ножницы.

Время: 10 минут.

Цель: расширить представления родителей о конфликтных ситуациях в образовательной среде и возможностях службы ДТД для помощи в их разрешении и профилактике.

Инструкция: в жизни каждого ребенка могут возникнуть разногласия, непонимание, противоречия со сверстниками, педагогами или родителями. И в таких ситуациях важно понимать, что происходит с вашим ребенком, в какую именно конфликтную ситуацию он попал и как вы можете ему помочь.

Давайте теперь вместе подумаем над тем, какие бывают типы конфликтных ситуаций и каковы пути выхода из них?

Сейчас я предлагаю вашему вниманию базовую типологию конфликтов, с которыми может столкнуться ваш ребенок в школе.

(Ведущий поочередно наклеивает на ватман карточки с названием типа конфликта, раскрывая его определение. После этого он спрашивает у аудитории в чем, по их мнению, особенность этого конфликта и просит привести по три примера такой конфликтной ситуации в школе).

В процессе работы с группой ведущий приводит следующие определения типов конфликтов:

Внутриличностные конфликты – конфликты между элементами и составляющими личности одного человека.

Межличностные конфликты – конфликты между двумя или несколькими людьми в процессе их общения и взаимодействия.

Типы внутриличностных конфликтов.

Мотивационные конфликты – столкновение различных мотивов.

Нравственные конфликты – конфликт между желанием и долгом.

Конфликты нереализованных желаний – конфликт между желаниями и действительностью

Рольевые конфликты – столкновение ролевых требований.

Адаптационные конфликты – несоответствие возможностей личности требованиям окружающей среды

Конфликты неадекватной самооценки – расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей

Типы межличностных конфликтов.

Ценностные конфликты – противоречие убеждений разных людей.

Конфликты интересов – несовместимые планы, цели или мотивы

Конфликт из-за нарушения норм и правил – конфликты по причине нарушения общепринятых норм или норм, установленных в определенном сообществе, отдельным человеком.

В завершении ведущий подчеркивает связь между внутриличностными и межличностными конфликтами.

За основу предложной схемы взята классификация А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова (2000), как одна из наиболее полных и часто применяемых на практике.

Упражнение №3. «Такие разные конфликты».

Инструментарий: карточки с описанием конфликтных ситуаций (Приложение 1), два небольших по размеру мешочка из ткани, лист ватмана, маркеры.

Время: 15 минут.

Цель: закрепить полученные знания о типах конфликтных ситуаций.

Инструкция:

Сейчас мы с вами рассмотрели наиболее распространенные типы конфликтов. Теперь я предлагаю вам закрепить полученные знания, выполнив следующее упражнение.

Я раздам каждому из Вас описание конфликтной ситуации на карточке, лист формата А4 и маркер. Вам нужно прочесть ситуацию, изобразить ее на бумаге в виде символа-пиктограммы. На это вам дается 3 минуты.

Затем вам будет необходимо отнести ситуацию к одному из типов конфликта. В мешочек, который стоит справа, мы будем складывать карточки с ситуациями-описаниями межличностных конфликтов, в мешочек слева – внутриличностных. Вам нужно определить и назвать тип и вид конфликта, к которому она принадлежит, и положить карточку в соответствующий мешочек, а рисунок прикрепить к ватману. Если есть желание, вы можете в 2-х – 3-х предложениях рассказать почему вы выбрали именно этот символ.

(Ведущий раздает участникам группы карточки с описанием конфликтных ситуаций, лист формата А4 и маркер. (Приложение 1).

Упражнение №4. «Конфликт. Ищем выход».

Инструментарий: лист ватмана, маркеры.

Время: 15 минут.

Цель: составить алгоритм выхода из конфликтной ситуации.

Инструкция:

Теперь мы можем перейти к составлению алгоритма поведения в конфликтной ситуации. Сейчас я предлагаю вам выбрать одну из наиболее типичных ситуаций межличностного конфликта, с которой может столкнуться или сталкивался ваш ребенок в школе. Выбранную ситуацию нужно представить вашей группе. На это вам дается 5 минут.

Выберете одного человека, кто представит конфликтную ситуацию.

А теперь давайте вместе с вами сформулируем общие этапы поведения в конфликте на примере данной ситуации.

(Участники группы формулируют и обсуждают этапы разрешения конфликта, и ведущий фиксирует их на ватмане).

Как вы думаете, насколько эти этапы применимы для других конфликтных ситуаций? (Идет обсуждение этапов в группе).

III этап: заключение, подведение итогов.

Время: 5 минут.

Ведущий обращается к аудитории:

– И вот наше мероприятие подошло к концу. Мы разобрали с вами наиболее типичные виды конфликтов и составили алгоритм действий в ситуации конфликта. Но если вы чувствуете, что не справляетесь с конфликтом, не можете сохранить спокойствие и самообладание, чувствуете себя растерянным и беспомощным, или в помощи нуждается ваш ребенок, а вы не знаете, что лучше сделать для разрешения конфликта, вы сами можете обратиться на ДТД, либо в ненавязчивой форме порекомендовать ребенку позвонить, предварительно оставив номер ДТД на видном месте.

В Ставропольском крае Детский телефон доверия работает с 8:30 до 20:00 без перерыва и выходных. Вы можете обратиться по номеру 8-800-2000-122 и получить квалифицированную психологическую помощь и поддержку.

Спасибо за внимание. До новых встреч!

(В завершение данного этапа участникам мероприятия раздаются листовки с информацией и номером Детского телефона доверия).

Примеры конфликтных ситуаций.

Ситуация №1. Родитель уверен в том, что ребенок должен беспрекословно выполнять все его требования, а тот, в свою очередь, с этим не согласен, что порождает частые конфликты на этой почве.

Ситуация №2. Родители хотят поехать всей семьей на выходные в горы, а их ребенок планировал провести это время со своими друзьями.

Ситуация №3. В классе принято уходить с урока, если учитель задерживается на 20 минут, но один ученик всегда остается ждать до последнего.

Ситуация №4. В классе есть задира, который обижает девочек, и это очень сильно задевает другого ученика, который заступает за своих одноклассниц.

Ситуация №5. Ребенок хочет пойти на секцию боевого самбо, но боится, что его там могут травмировать.

Ситуация №6. Ученик подложил кнопку учительнице, и после этого его мучает совесть за совершенный поступок.

Ситуация №7. Мальчик хочет, чтобы родители купили ему дорогой телефон, но семейный бюджет не позволяет сделать это.

Ситуация №8. Родители внушают ребенку, что, если он считает, что взрослый не прав в чем-то, то он может корректно об этом говорить, но, в тоже время, возмущаются, когда он им противоречит.

Ситуация №9. Ученик не в состоянии усвоить курс математики.

Ситуация №10. Девочка уверена в том, что займет 1-е место на олимпиаде по биологии, хотя её отметки по этому предмету никогда не превышали 3-х баллов.

Ситуация №11. Классный руководитель уверен в том, что все дети обязаны получать только пятерки по его предмету.

Ситуация №12. Два подростка спорят из-за того, как вместе провести время после школы. Один хочет пойти домой, а другой - на прогулку в парк.

Ситуация №13. Мальчик подрался в школе, и его вызвали в кабинет директора.

Ситуация №14. Подросток хочет признаться в любви своей однокласснице, но при этом боится, что она не поймет его чувств.

Ситуация №15. Девочка с пяти лет мечтала заниматься балетом, но в ее селе не было такой возможности.

ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ МЕРОПРИЯТИЕ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

«Давайте слышать»

(мероприятие разработано
заведующим структурным подразделением «Детский телефон
доверия»

ГБОУ «Краевой психологический центр» Тучиной М.В.)

Целевая группа: родители (лица их заменяющие), педагоги образовательных учреждений, социальные работники.

Количество участников группы: данное мероприятие подходит для проведения в группах от 10 до 50 человек.

Форма работы: групповая.

Методы: лекция-беседа с элементами социально-психологического тренинга.

Время: 45 минут

Цель. Просвещение родителей и специалистов образовательных учреждений, об особенностях, специфике и принципах работы Детского телефона доверия с единым общероссийским телефонным номером 8 800 2000 122.

Задачи:

1. Информирование о деятельности Детского телефона доверия;
2. Формирование положительного имиджа службы Детского телефона доверия у родителей (лиц их заменяющих), педагогов;
3. Повышение мотивации родителей (лиц их заменяющих) на обращение в службу Детского телефона доверия в случае сложных ситуаций.

1 этап: представление и информирование о теме и целях мероприятия

Цель: Активизация участников и вовлечение их в беседу.

Рекомендации для ведущего: данный этап осуществляется в следующей последовательности:

- представление ведущего;
- представление аудитории темы и цели беседы.

2 этап: установление контакта.

Цель: Актуализация имеющихся представлений о работе Детского телефона доверия в данной аудитории.

Инструментарий: 1 ватман (предварительно на котором, написаны вопросы), маркер.

Участникам предлагается поднимать руки в ответ на вопросы ведущего. Ответы «да» фиксируются на подготовленном ватмане. На данном этапе участникам предлагается ответить на следующие вопросы:

- знаете ли Вы, что у нас в крае действует Детский телефон доверия?
- кто знает номер Детского телефона доверия?
- как Вам кажется, нужны ли телефоны доверия?
- как Вам кажется, эффективна ли психологическая помощь по телефону?
- встречалась ли Вам реклама о телефоне доверия?

Далее ведущий обобщает полученные результаты в данной группе и предлагает поговорить о телефоне доверия подробнее.

3 этап: социально-психологический тренинг с элементами дискуссии.

Упражнение: «Многозначительное доверие»

Инструментарий: 1 ватман (предварительно на котором, по вертикали, написано слово «доверить»), маркер.

Время – 15 минут.

Цель: Упражнение предполагает актуализировать позитивные и негативные ожидания от обращения потенциальных абонентов ДТД.

Инструкция: Сейчас я предлагаю Вам принять участие в упражнении, которое поможет нам понять, что помогает нам доверять, и что мы ожидаем от доверительного разговора. В упражнении участникам предлагается (Вам необходимо) дать ассоциацию на каждую букву слова "Доверить".

Например:

Д - добрый, дружелюбный, думать, доверять, дополнять, докучать и т.п.

О - объединение, оскорбление, ответ, оратор, отчаяние, отличие, оживление, обвинение, обман, оберегать и т.п.

В – вера, врачевать, вариативность, вина, влюбленность, властность, выслушать, выдумать, внимательность, и т.п.

Е – если бы, единство, единичность, единомышленник и т.п.

Р – речь, радость, разлука, ревность, равенство, равновесие, решение и т.п.

И – играть, издеваться, ирония, истерика, интерес и т.п.

Т – трудность, тоска, талант, толчок, толерантность и т.п.

Ь – думать, звонить, заблуждаться, горевать, слушать, слышать и т.п.

Рекомендации для ведущего: ведущий включается в обсуждение каждой ассоциации, помогает озвучивать сомнения, тревоги, защитные установки по поводу обращений на Детский телефон доверия. Особое внимание следует обратить на ассоциации, связанные с негативными ожиданиями от разговора. Ведущему необходимо открыто и безоценочно обсудить их с участниками группы.

Сейчас мы поговорили с Вами о доверии, но ведь существует его противоположность – недоверие. Как Вам кажется, что может помешать родителям, порекомендовать обратиться на Детский телефон доверия своему ребенку? (Ведущий поддерживает дискуссию с участниками группы).

Следует особо подчеркнуть, что Детский телефон доверия не может заменить родителей, друзей, близких людей. Это не «служба жалоб» на родителей и учителей, а еще одна возможность детям получить дополнительную профессиональную поддержку и участие.

В первую очередь телефон доверия оказывает экстренную психологическую помощь, работает с чувствами и эмоциями, помогает ребенку найти собственные ресурсы или людей из его ближайшего окружения, которые могли бы ему помочь. Но в некоторых случаях ситуация требует срочного вмешательства третьих лиц: правоохранительных органов, социальных служб. Вмешательство производится только с согласия

позвонившего, когда он готов раскрыть свою анонимность, назвать свое имя, адрес.

Рекомендации для ведущего: данная информация используется для ведения диалога.

Что же такое телефон доверия?

Если очень коротко и просто – это скорая помощь для души. Все знают, что если поднимается температура или болит живот нам привычно звонить и звать на помощь врачей неотложной медицинской помощи. А когда болит душа от обиды, злости, отчаянья или когда просто плохое настроение и кажется, что ты несчастен и одинок – куда звонить, где просить помощи?

Особенно сложно, если это ребенок, и он по каким-то причинам не может обратиться к родителям, к друзьям или другим близким людям. В такой сложный момент, на помощь могут прийти консультанты Детского телефона доверия.

Для Российской Федерации это достаточно новый опыт. А вообще первый телефон доверия появился в Великобритании в 1953 году при христианской церкви, для оказания помощи людям с суицидальными намерениями.

Как работает Детский телефон доверия?

Детский телефон доверия, на территории Ставропольского края, работает ежедневно с 8.30 до 20.00 часов вечера. Звонки бесплатны как со стационарных, так и с мобильных телефонов. Это очень важно в настоящее время, так как сейчас из любого отдаленного пункта Ставропольского края человек может получить экстренную психологическую помощь.

Чем помогает простой разговор по телефону, спросите вы?

Во-первых, разговор с внимательным и добрым собеседником, который никогда не осудит, не поругает и постарается понять твои мысли, поступки, чувства и это уже полдела, в 90 процентах случаев другой помощи может и не потребоваться.

Во вторых, когда человек выговорится и освободится от тревожных и неприятных мыслей и чувств у него появляются силы посмотреть на ситуацию с разных сторон и увидеть решение или выход из, казалось бы, непростой, безвыходной ситуации.

В-третьих, бывают ситуации, когда ребенок страдает от побоев, унижения и никто не может его защитить.

Одна из основных задач службы - реагировать на обращения абонентов в случаях жестокого обращения с детьми, организовывать и координировать вмешательство «третьих лиц» для защиты прав детей и оказания им необходимой помощи.

Как это у нас происходит?

Звонит ребенок. В первую очередь мы оказываем экстренную психологическую помощь, помогаем ребенку найти собственные ресурсы или людей из его ближайшего окружения, которые могли бы ему помочь. Но в некоторых случаях ситуация требует срочного вмешательства третьих лиц: правоохранительных органов, социальных служб. Вмешательство

производится только с согласия позвонившего, когда он готов раскрыть свою анонимность, назвать свое имя, адрес. Наш основной принцип в этой работе - «Не навреди!».

Службой соблюдаются очень важные принципы - Принцип конфиденциальности и Принцип анонимности. Ни абонент, ни консультант не обязаны называть себя, сообщать свои личные данные; позвонивший может назваться любым именем или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента не фиксируется. Информация о факте звонка, само содержание разговора консультанта с позвонившими, может быть передана только в правоохранительные органы.

Так же консультирование по телефону доверия строится еще на нескольких важных принципах:

- уважение к каждому позвонившему как к личности;
- толерантности, заключающейся в том, что взгляды, высказываемые позвонившим, не осуждаются и не критикуются, это позволяет создать комфортные условия для разговора и эффективной работы с проблемой.

Тематика обращений на Детский телефон доверия очень разнообразна. Например, это отношения с друзьями, близкими, отношения в паре, семейные отношения, проблемы воспитания детей, ощущение собственного одиночества. Позвонивший на телефон доверия может заявить любую, беспокоящую его проблему.

4 этап: подведение итогов.

На данном этапе участникам группы предлагается заполнить анонимную анкету.

Примерные вопросы анкеты:

Как Вам кажется, насколько полезна была наша встреча?

Изменилось ли Ваше мнение о Детском телефоне доверия и о телефонах доверия в целом?

Вы бы посоветовали своему близкому обратиться на телефон доверия?

В завершение данного этапа участникам раздаются информационные листовки, в которых указаны контактные телефоны организаций Ставропольского края, оказывающих помощь семье и детям в кризисных ситуациях.