

Важно быть услышанным

Каждый день они отвечают на звонки, чтобы помочь – и предотвратить самое страшное. Разговаривая с позвонившим ребенком или взрослым, никто из сотрудников не будет обещать мгновенного избавления от бед и проблем, но поможет снять напряжение, а потом найти приемлемый выход из сложной ситуации, взять на себя ответственность за принятое решение и честно посмотреть проблеме в лицо.

17 мая Россия вместе с другими странами мира отметила Международный день детского телефона доверия.

Они начали появляться чуть больше ста лет назад. Но прародителем современной службы телефонов доверия можно считать англиканского священника Чада Вару. Еще в середине прошлого века он опубликовал в газете объявление со своим номером телефона и предложением звонить в любое время тем, кто находится в сложных жизненных обстоятельствах, одинок, растерян или думает свести счеты с жизнью. На него обрушилась лавина звонков...

В нашей стране телефоны доверия появились в 80-х годах прошлого века. А с сентября 2010 года действует Единый общероссийский детский телефон доверия. Его организовал Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, вместе с регионами страны.

Сегодня его сотрудники по телефону оказывают экстренную психологическую помощь детям, подросткам, их родителям и близким.

Ежегодно в Ярославской области на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122 поступает свыше тысячи звонков. Чтобы рассказать о проблеме, попытаться найти выход в сложных ситуациях, обращаются дети, подростки, молодежь и даже взрослые. За первый квартал этого года по телефону доверия позвонили 91 ребенок и 35 родителей и законных представителей. За прошлый год сотрудники приняли 697 звонков от детей и подростков, 176 – от родителей и 363 – от иных граждан.

– Самыми юными абонентами были семилетние дети. Но основной объем звонков приходится на ребят младшего подросткового возраста, которые обращаются с самыми разными вопросами и проблемами, – рассказывает начальник управления по социальной и демографической политике Ярославской области Марина БАШМАШНИКОВА. – Задача психологов-консультантов, отвечающих на звонки, – снизить эмоциональное напряжение у абонента, создать условия, чтобы человек выговорился, осознал и пережил

Услышать, успокоить и помочь – пожалуй, этими тремя словами можно охарактеризовать всю ту работу, что делают ежедневно сотрудники Единого детского телефона доверия.



Почти 700 детей и подростков позвонили в прошлом году на телефон доверия.



свои эмоции и чувства, связанные с волнующей его ситуацией, проанализировать и увидеть происходящее с разных сторон, чтобы найти стратегию решения проблемы. В случае необходимости информацию о жестоком обращении с согласия абонента направляют в территориальные комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, полицию, органы опеки и попечительства, которые организуют проверку сообщения и принимают меры по защите прав и законных интересов детей и подростков.

Проблемы, с которыми обращаются, стары как мир. Большая часть из них касается отношений между родителями и детьми. Обе стороны страдают от непонимания, боязни подвести и разочаровать, признаться в плохом поступке или рассказать о своих чувствах.

Так, некоторое время назад по телефону доверия позвонила мама подростка. Женщина не могла наладить общение с сыном. Она возмущалась поведением парня, его нежеланием слушать советы и наставления.

Выпустив негатив, она смогла услышать консультанта, который объяснил особенности подросткового периода и то, как это влияет на молодого человека. Взглянув на поведение своего ребенка с другой стороны, она смогла успокоиться и увидеть, что провоцировало недопонимание. А после они с консультантом выбрали новые стратегии поведения, которые должны были решить проблему. Через некоторое время женщина перезвонила и рассказала, что смогла наладить отношения с сыном.

Примерно 15% обращений касаются взаимоотношений детей с их сверстниками. Здесь и истории первой любви, и недопонимание, и боязнь быть высмеянным и непонятым друзьями, страх отстаивать свое мнение.

Был в практике случай, на телефон позвонила 14-летняя девочка, у которой несколько минут назад из дома ушел отец. Она плакала, была в шоковом состоянии, не могла сформулировать даже причину звонка. После разговора с психологом ей удалось рассказать, что он несколько лет назад познакомился с женщиной

и у них начался роман, родился ребенок. Дочь и жена узнали обо всем, и в доме начались скандалы, но отец обещал остаться в семье. Однако, когда супруга была на работе, мужчина на глазах дочери собрал вещи и ушел, не сказав ни слова.

Девочка не знала, как и на что они с мамой будут жить дальше, как реагировать на то, что произошло. Психолог сняла эмоциональный накал, чтобы девочка смогла говорить о своих чувствах и мысли не сжигали ее изнутри. После беседы она перестала плакать, удалось проанализировать ситуацию и понять, где взять ресурсы, как выстроить отношения с отцом в этой ситуации. В конце разговора у девочки появилась надежда. Вот такие взрослые истории случаются в жизни взрослых людей.

Одной из самых непростых тем, с которой обращаются за помощью, остается тема суицидов. За прошлый год здесь приняли 10 подобных сообщений. Шесть из них были от несовершеннолетних.

– Когда специалист начинает работать с таким человеком, то прежде всего в разговоре стараемся выйти на истинные проблемы и потребности человека, которые стоят за нежеланием жить. По телефону консультант старается снять остроту переживаний, но при этом продолжает ориентировать абонента на очную работу со специалистами. Рассказываем, куда и к кому можно обратиться. Подростки практически всегда после такого обращения на детский телефон доверия приходят и начинают работать с психологом в очном формате, – говорит Марина Валерьевна.

Самыми необычными звонками в практике консультантов детского телефона доверия пока были и остаются обращения от людей с психическими расстройствами. При работе с ними консультантам помогают знания специфических особенностей ведения диалога. Остальные обращения укладываются в рамки конфликтов, детско-родительских, межличностных отношений и ряда других.

Оказывать помощь, снимать острое эмоциональное состояние, помогать детям находить ответы на недетские вопросы, решать конфликтные ситуации и находить мотивацию жить и не сдаваться – обычная ежедневная работа психологов, трудящихся в детском телефоне доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

Татьяна ЖДАНОВА.
Фото из архива

ДОМАШНИЙ МАСТЕР

ВСЕ ВИДЫ РЕМОНТНЫХ РАБОТ

- Срочная врезка, замена и ремонт замков, вскрытие дверей.
- Сантехнические работы, все виды.
- Ремонт ванных комнат, квартир.
- Мелкие ремонты.

Работаем без выходных.
Качество. Гарантия
59-59-94 | 33-62-93
8 (965) 726-37-04

ВЫПОЛНЯЮТСЯ РАБОТЫ, НЕ ТРЕБУЮЩИЕ ДОПУСКА СРО. РЕКЛАМА

СУХПАЙКИ ВЫДАДУТ ДО КОНЦА УЧЕБНОГО ГОДА

В регионе стартовал третий этап выдачи сухих пайков школьникам, имеющим право на бесплатное питание.

– В непростой эпидемиологической ситуации, которая сейчас сложилась, во многих семьях возникли экономические трудности, и такая поддержка им необхо-

дима, – отметил заместитель председателя правительства Ярославской области Роман КОЛЕСОВ. – В наборы входят продукты, которые помогут семье организовать питание школьника. Это различные крупы, мясные и рыбные консервы, макаронные и кондитерские изделия, сахар, чай, масло, сгущенное молоко и соки.

Пайки раздают по графику, и планируется, что процесс закончится до конца учебного года. Семьям учащихся наборы передают образовательные организации. Их сотрудники общаются о сроках и порядке выдачи сухпайков. Все возникающие вопросы можно задать по горячим линиям, которые открыты в каждом районе.