

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования  
Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи  
Московского района

«ПРИНЯТО»

Педагогический совет

ГБУ ДО ЦППМСП

Протокол № \_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор ГБУ ДО ЦППМСП

\_\_\_\_\_ Л.В.Шкапова

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019г.

Дополнительная общеобразовательная программа  
«Телефон доверия»  
для учащихся 6-7 классов

Составители:  
педагоги-психологи  
Войлокова А.В.  
Перепеч Е.А.  
Семенова Е.И.

Санкт-Петербург  
2019 г.

## **1. Актуальность и перспективность программы**

Изменение общественного устройства в нашей стране во многом разрушило основы прежней системы воспитания и образования молодого поколения, ухудшило положение детей и возможности семьи и государства по их жизнеобеспечению и развитию. Это привело к увеличению количества детей, лишенных возможности получить необходимое качественное образование и гуманистическое по характеру воспитание. В настоящее время в обществе существует множество проблем, приведших к серьезному дефициту позитивного воздействия на детей всех институтов социализации - семьи, учреждений культуры, средств массовой информации, образовательно-воспитательных учреждений.

Большинство детей и подростков в настоящее время переживают растерянность, страх, затруднения в адаптации к условиям современной жизни. Многие испытывают чувство безысходности, вызванное нестабильностью, незащищенностью и неуверенностью в завтрашнем дне. Большое количество детей и подростков нуждается в помощи специалистов психологических и психотерапевтических служб. Особенно актуальными являются психологические проблемы, связанные с социальной ситуацией развития ребенка, положением семьи в современном обществе. Многие подростки не находят понимания и поддержки дома, в школе, а потребность в признании, в приобщении к взрослой жизни, стремление к самоутверждению и самосовершенствованию остается неудовлетворенной. В этой ситуации обращение в службы психологической помощи для детей и подростков оказывается едва ли не единственной возможностью быть понятыми, принятыми, возможностью почувствовать свою значимость и разговаривать со взрослыми без страха быть осмеянными и отвергнутыми. Подобное положение актуализирует проблему создания системы многоаспектной поддержки и оказания социально-психологической помощи со стороны государства и общества детям и родителям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Одной из эффективных форм экстренной психологической помощи человеку в трудных и кризисных жизненных ситуациях является оказание помощи средствами телефонного консультирования. Сегодня психологическая служба «Телефон доверия» является одной из наиболее эффективных форм оказания экстренной психологической помощи маленькому человеку - жителю мегаполиса, оказавшемуся в трудной и порой кажущейся безвыходной жизненной ситуации. Особенно острыми для таких детей являются проблемы, связанные с социальной и психологической адаптацией и развитием в изменяющемся обществе, с положением в семье. В этой связи создание интерактивной беседы, которая знакомит с принципами работы «Детский телефон доверия» по своей актуальности и практической значимости востребовано, поскольку эта служба предлагает временную, но в то же время экстренную психологическую поддержку и помощь любому, кто в ней нуждается.

## **2. Научные, методологические, нормативно-правовые и методические основания программы.**

Становление служб детских телефонов доверия приходится на 80-е гг. прошлого века, когда появилось четкое осознание недостаточности «узко- психиатрических», «узко-педагогических» или иных методов помощи детям, переживающим кризисную ситуацию. Тогда профессиональное сообщество встало перед необходимостью более широкого применения психологических познаний при организации экстренной помощи детям (в том числе по телефону), имея в виду широкий круг психосоциальных явлений: непатологических эмоциональных реакций, способности осознавать характер и значение жестокого обращения с детьми, насильственных сексуальных действий в отношении

несовершеннолетних и др. Именно поэтому создание эффективно функционирующей инфраструктуры служб детского телефона доверия — одна из прерогатив цивилизованного общества. В международной практике телефоны доверия давно стали инструментом, вошедшим в повседневную жизнь. Не случайно Комитет ООН по правам ребенка рекомендовал Правительству РФ «создать общую, бесплатную, телефонную 24-часовую службу с трехзначным телефонным номером для входящих звонков для удовлетворения в первую очередь потребностей детей» Однако в нашей стране пока нет в полной мере научно обоснованных подходов к организации подобной помощи детям, переживающим кризис, и их социальному окружению, в первую очередь семьям. Ни один научный коллектив не ведет фундаментальных разработок в этой области. До настоящего времени не сформулированы научная доктрина экстренной психологической помощи детям (по телефону, интернету, скайпу, sms и пр.) и ее основные методологические принципы, не изучаются организационные основы подобной помощи детям и их семьям в отечественных специализированных журналах (психология, педагогика, социальная работа, социология), т.е. отмечается недостаток фундаментальных и проблемных сообщений. В этой связи следует признать актуальной и своевременной разработку концепции и дисциплинарной идентификации экстренной психологической помощи детям и подросткам по телефону.

Литература по проблемам «ТД» немногочисленна. Из существующих источников выделяются Вестники РАТЭПП (сборники статей, выходящие в свет довольно нерегулярно), переводные учебные и методические пособия (7, 41); к проблемам телефонного консультирования обращались и наши соотечественники: А.Г. Амбрумова, А.Н. Моховиков, А.Г. Повереннова, А.В. Скворцов, Т.В. Снегирева, М. Полеев, И.В. Чурилин и др. Отдельно хочется выделить работы С.В. Хачатуряна, вышедшие в свет совсем недавно (55, 56), в которых автор, в числе прочего, определил основные задачи и стратегии работы, связанные с консультированием по принятию решения в проблемной ситуации.

Нормативно-правовые акты:

- Указ Президента РФ от 01.09.2009 N 986 Об уполномоченном по правам ребенка в РФ
- Указ [Президента РФ от 01.06.2012 N 761](#)
- Письмо Минобрнауки России от 14.08.2014 N 08-1081 Об обеспечении права на получение общего образования детей, прибывающих с территории Украины
- Постановление Минтруда РФ от 19.07.2000 N 54 Об организации деятельности Центра экстренной психологической помощи по телефону
- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ Об основных гарантиях прав ребенка в РФ
- Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних
- Федеральный закон от 24.04.2008 N 48-ФЗ Об опеке и попечительстве
- Федеральный закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ Об образовании в РФ
- Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ Об основах социального обслуживания граждан в РФ

### **3. Практическая направленность программы**

Практическая направленность программы «Телефон доверия» способствует более глубокому информированию о принципах работы телефона доверия и призвана

формировать доверие обучающихся к данному методу получения психологической поддержки.

В ходе выполнения практических заданий обучающиеся работают с интерактивной доской, сетью Интернет, справочной литературой. Кроме того, большой удельный вес приходится на выполнение практических заданий: отработка причин обращения в телефон доверия, отработка навыка установления контакта, анализа, рефлексии и умений поиска поддержки. В ходе интерактивной беседы обучающиеся работают с кейсами, анализируя практические ситуации, которые являются предпосылкой к в телефон доверия.

#### **4. Цель программы:**

- Информировать обучающихся о том, для чего предназначен и как работает Телефон доверия.

#### **5. Задачи:**

- Определить ресурсы получения эмоциональной поддержки в трудной жизненной ситуации.
- Формировать умение находить позитивное решение в трудной ситуации и навык принятия решения.
- Разработать с учениками список трудностей или вопросов, с которыми можно обратиться на Телефон доверия.

#### **6.Адресат:**

обучающиеся 6-7-х классов образовательных организаций Московского района

#### **7. Продолжительность программы: 2 академических часа**

#### **8. Требования к результату усвоения программы:**

- подростки умеют анализировать и владеть своими чувствами, выбирать эффективные способы поведения управлять собой;
- имеют устойчивое отношение к неблагоприятным средствам влияния;
- умеют понимать точку зрения другого, сочувствовать, сопереживать;
- уважительно относятся к себе;
- умеют жить вместе с другими;
- успешная социализация личности (дальнейшее обучение, трудоустройство).
- принятие подростками нравственных категорий как механизма регуляции отношений между людьми (осознают ценность понятий: добро, зло, совесть, любовь и т.д.).

9. Для оценки достижения планируемых результатов используется Анкета, которая выявит уровень информированности обучающихся о том, для чего предназначен и как работает Телефон доверия.

10. Сведения о практической апробации программы на базе образовательной организации - программа планируется к апробации.

### Учебный план:

	Наименование блоков	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			теоретических	практических	
1.	Информационный	2	0,5	1,5	Анкетирование
	Итого:	2			

### Тематическое планирование

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе:		Форма контроля
			теоретических	Практически х	
1	Зачем нужен телефон доверия	1	0,5	0,5	Анкетирование Отзывы учащихся и учителей
2	Реклама телефона доверия	1	0,5	0,5	
	ИТОГО:	2	1	1	

### Содержание программы

#### Занятие 1. «Зачем нужен телефон доверия»

Цели - знакомство с участниками, создание благоприятной психологической атмосферы для групповой работы, информирование учащихся по темам «Телефон доверия».

#### 1. Знакомство (имя, ассоциации на слово «доверие») 5-7 минут

Доверие - открытые, положительные взаимоотношения между людьми, содержащие уверенность в порядочности и доброжелательности другого человека, с которым доверяющий находится в тех или иных отношениях. Главным и первым признаком доверия, является наличие такого факта во взаимоотношениях как верность. Это готовность по взаимодействию и обмену конфиденциальной информацией, а также определёнными особыми действиями между субъектами.

#### 2. Анкета в формате презентации с обсуждением - 5 минут

#### 3. История возникновения Телефона доверия (видеоролик) и принципы работы (5 видеороликов) – 10 минут

А знаете ли вы, как появился первый Телефон доверия? (ответы ребят).

Первый телефон доверия появился в 1953 году. Англичанин Чад Вара напечатал свой номер телефона в газете и предложил звонить на него людям в любое время, если в их жизни возникают какие-то проблемы или сложности, с которыми они сами не могут самостоятельно справиться: когда они одиноки, растеряны и рядом нет человека, к которому можно обратиться за помощью или советом. Чад Вара не мог предположить, что к нему позвонит такое большое количество людей. Несколько дней он справлялся с обращениями самостоятельно. Самое главное, что он понял за это время - все звонившие, нуждались в дружеской помощи и поддержки.

Он вскоре пришёл к выводу, что одному ему не справиться, и стал искать помощников - добровольцев. Они все вместе начали отвечать на звонки телефона. Так родилось всемирное движение людей, оказывающих помощь другим людям по телефону. Это популярный и широко известный вид профессиональной психологической помощи. Помощь оказывается бесплатно, анонимно. Вскоре вслед за взрослыми телефонами доверия стали организовывать телефоны доверия для детей.

Вопросы для детей:

- Всегда ли у вас бывает хорошее настроение?
- Что делаете, когда у вас плохое настроение?
- Кому вы рассказываете, что у вас плохое настроение?
- Труднее переживать неприятности одному, или поделиться?
- Кто вам может помочь, если вы оказались в трудной ситуации?

"Как устроен Телефон Доверия?"

На телефонах доверия работают специально обученные специалисты-психологи. На некоторых Телефонах доверия могут работать даже прошедшие специальное обучение подростки – туда звонят те ребята, которым проще поговорить о наболевшем со сверстниками, чем со взрослым.

- Телефон Доверия дает возможность человеку, переживающему какие-либо трудности, получить поддержку, быть понятым и принятым, разобраться в сложной для него ситуации в более спокойной обстановке и решиться на конкретные шаги.

- Телефон доверия открыт для каждого человека. Не важен возраст, национальность, состояние здоровья звонящего. Любой человек имеет право быть принятым, выслушанным и получить помощь.

- Человек может поделиться с консультантом Телефона Доверия любой беспокоящей его проблемой.

- Помощь на Телефоне Доверия всегда анонимна. Если не хотят, позвонивший и консультант могут не сообщать свою фамилию, адрес и другие данные. Достаточно просто назвать свое или вымышленное имя для удобства общения.

- Обращаясь на Телефон Доверия, человек может получить интересующую его информацию.

- Каждый Телефон Доверия работает в своем определенном режиме – круглосуточно или по расписанию.

4. Дискуссия на тему «Для чего необходим телефон доверия?» - 5 минут

**Педагог:** В жизни много трудностей и вопросов. Каждый человек может попасть в такую ситуацию, когда ему необходима помощь. В этот момент важно быть услышанным! Телефон доверия – это служба, куда можно анонимно, бесплатно и конфиденциально обратиться, чтобы обсудить отношения с друзьями и близкими, школьные и семейные отношения. При звонке на номер 8 – 800 – 2000 – 122 в любом населенном пункте Российской Федерации со стационарных или мобильных телефонов дети, и их родители могут получить экстренную психологическую помощь, которая оказывается специалистами действующих региональных служб.

5. Специалисты службы доверия. – 5 минут

Педагог: Ребята, как вы думаете, кто работает в службе экстренной помощи? (ответы детей).

(педагоги, психологи, соц. педагоги, специалисты по работе с молодёжью, при тяжёлых случаях – следователи и другие).

Главная задача всех детских Телефонов доверия в мире – работать на благо детей, нуждающихся во внимании и защите. Деятельность таких служб направлена на оказание поддержки, позволяет детям обсудить свои проблемы, повышая уровень их безопасности.

- Дети, как вы думаете, в каких случаях ребёнок вашего возраста может обратиться в службу Телефона доверия?

(ответы детей).

- Когда не знаешь, как поступить в той или иной ситуации;
- В школе проблема с учителем или обучающимися;
- Произошел конфликт с кем-то из старших или друзей в школе или во дворе;
- Когда не хочется больше никого видеть и ни с кем общаться;
- Как избавиться от табачной, алкогольной, игровой или наркотической зависимости.

Педагог: Вспомните и назовите людей, к которым вы можете обратиться за поддержкой или помощью. Дети выбирают карточки и крепят их на доску, тот вариант, который им ближе. (Приложение 3)

На столе лежат карточки: родители, друзья, психолог, социальный педагог, родственники, сами решаете проблему, служба телефона доверия, учитель. Если дети не называют вариант - служба Телефона доверия – педагог озвучивает этот вариант сам.

## **Урок 2. «Реклама Телефона доверия»**

1. Упражнение «Эмпатия». Приложение 2 (участник получает карточку с названием чувства, которое он показывает с помощью жестов и мимики, чтобы весь класс угадал) – 10-15 минут

2. Упражнение «Реклама» в малых группах (по 4-5 человек) 20-25 минут.

Инструкция: за 10 минут подготовить выступление - телевизионную рекламу службы поддержки телефона доверия (можно с привлечением художественных средств – плакатов и т.п.).

Другой вариант – нарисовать эмблему Телефона доверия по группам, придумать слоган или девиз (педагог объясняет значение слова слоган. Слоган – это рекламный лозунг, девиз, содержащий краткую и эффектную формулировку рекламной идеи).

Примеры:

1. «От обид никто не застрахован  
Скрыть или рассказать, ты сам смотри  
Но если тяжело, делиться стоит  
Для этого ты номер набери 88002000122»
2. "Всегда есть выход набери..."
3. "Вариантов всегда больше двух, как не крути"
4. "Тут вам всегда помогут"
5. "Ты не один".

Третий вариант – каждый пишет объявление в интернете как организатор собственной службы Телефона доверия, отвечая на вопрос «чем я могу помочь» или пишет объявление «нужна помощь в...». Они вывешиваются на доску.

3. Анкета (индивидуально на бланках)

## **Система условий реализации программы:**

1. Структура и содержание программы составлены с учетом требований к содержанию в соответствии с задачами программы. Построение программы предполагает 3 основных направления – диагностическое, профилактическое, просветительское.

Вводная часть ориентирована на вовлечение участников, повышение их мотивации к действиям, основная часть решает задачи по приобретению навыков учащимися, отработки их в действии, заключительная часть позволяет рефлексировать и подводить итоги, оценивать эффективность работы и т.д. Просветительское направление реализуется в соответствии с полученными в ходе работы данными, исходя из запроса участников образовательного процесса.

2. Сроки и этапы реализации программы:

1 этап – организационный:

Ведущий согласовывает сроки проведения, условия проведения с представителями ОУ, ответственными за реализацию программы, в соответствии с планами ОУ и ГБУ ДО ЦППМСП.

Ведущий представляет школе бланки, необходимые для проведения занятий.

2 этап – профилактический:

Проведение занятий с учащимися в соответствии с учебно-тематическим планом.

3 этап – просветительский:

На этом этапе ведущий составляет рекомендации отдельным учащимся, учителям, социальному педагогу по итогам проведенной программы и результатам диагностики.

3. Методы, используемые при реализации программы

Для диагностической работы используются следующие методики:

- о Наблюдение;
- о Анкетирование

При практической работе в группе используются следующие техники:

- работа в малых группах,
- интерактивные беседы,
- разминки,
- творческие задания,
- упражнения на выявление обратной связи.

4. Обоснованные критерии ограничения и противопоказания на участие в освоении программы:

К участию в программе не допускаются учащиеся, не имеющие письменного согласия от родителей или законных представителей ребенка на работу с педагогом-психологом.

5. Гарантия прав участников программы, описание сфер ответственности, основных прав и обязанностей участников программы.

Участие в программе добровольное. Письменное соглашение родителей на участие детей в профилактической работе определяет право посещения ребенком занятий.

Педагог-психолог несет ответственность за психологическую атмосферу в классе, за приёмы и техники, используемые на занятиях. Требуется соблюдение этического кодекса, прав всех участников программы.

6. Требования к условиям реализации программы

Реализация программы проводится педагогом-психологом, требования к компетенциям которого определяются профессиональным стандартом, должностными инструкциями.

Требования к материально-техническому оснащению:

- кабинет;
- столы, стулья;
- бумага;
- ручки, цветные карандаши;
- бланки тестов, анкет;
- использование мультимедийной аппаратуры (интерактивной доски, аудиовизуального сопровождения)

#### 7. Ожидаемые результаты реализации программы

При условиях успешной реализации данной программы будет наблюдаться снижение кризисных состояний обучающихся, нормализуется самооценка подростков, повысится уровень их самоконтроля и самопринятия (позитивный Я-образ).

Также предполагается расширение объёма знаний обучающихся: о возможностях нахождения и использования резервов положительных эмоций, о копинг-стратегиях (способах деятельности, которые помогают адаптироваться в сложной ситуации и удержать психологическое равновесие), по средствам использования телефона доверия. На занятиях учащиеся приобретут навыки эффективной коммуникации и знания о службах экстренной психологической помощи, а именно телефона доверия в Санкт-Петербурге.

Предполагается, что в итоге у обучающихся подростков:

1. сформируются навыки эффективной саморегуляции эмоционального состояния;
2. сформируется ответственное поведение при выборе способов выхода из кризисных состояний;
3. появится позитивный опыт эффективной коммуникации с ровесниками;

#### 8. Система организации контроля за реализацией программы

Реализация программы контролируется со стороны представителя услуг – ведущим и руководителем организации, со стороны получателя услуг – ответственным за направление работы и руководителем образовательной организации.

Ведущий программы ведет журнал занятий, по результатам диагностического обследования представляет информационную справку руководителю образовательного учреждения.

#### 9. Система оценки достижений планируемых результатов.

- Анкетирование;
- Наблюдение;
- Обратная связь участников.

#### 10. Критерии оценки достижения планируемых результатов:

позитивное отношение участников к себе, окружающим и телефону доверия.

### Список литературы

1. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером : методические материалы : в 3 т./ под ред. М. О. Егорова, М. А. Костенко и др. — М., 2011.
2. Абрамова Г. С. Практическая психология. — Екатеринбург, 1998.
3. Кулаков С. А. На приеме у психолога — подросток. — СПб, 2001.
4. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Психология в медицине: учебное пособие. — М., 1998.
5. Кулаков С. А. Супервизия в психотерапии. — СПб, 2004.

6. Винер Дж., Майзен Р., Дакхэм Дж. Супервизия супервизора: практика в поиске теории. — Москва, 2006.

Приложение №1

**Анкета**

Школа, класс \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Узнают ли в школе о том, что ты позвонил в службу поддержки Телефон доверия?
Кто может позвонить по Телефону доверия?
Какой номер телефона доверия ты знаешь?
С каким вопросом ты бы обратился в службу поддержки Телефон доверия?
Сколько стоит звонок?
На какие темы можно разговаривать со специалистом по телефону доверия
Кто работает в службе поддержки Телефон доверия?

**Анкета**

Школа, класс \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

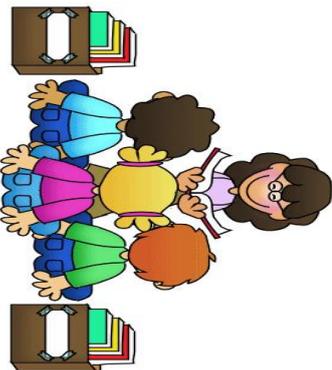
Узнают ли в школе о том, что ты позвонил в службу поддержки Телефон доверия?
Кто может позвонить по Телефону доверия?
Какой номер телефона доверия ты знаешь?
С каким вопросом ты бы обратился в службу поддержки Телефон доверия?
Сколько стоит звонок?
На какие темы можно разговаривать со специалистом по телефону доверия

Кто работает в службе поддержки Телефон доверия?

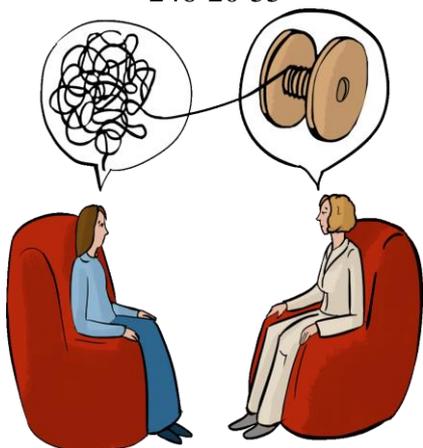
Удовольствие	Радость	Гордость	Восхищение
Благодарность	Обида	Усталость	Злость
Робость	Грусть	Вина	Страх
Тревога	Ужас	Растерянность	Бешенство

Ревность	Горе	Презрение	Бессилие
----------	------	-----------	----------

Приложение 3

<p>РОДИТЕЛИ</p> 	<p>ДРУЗЬЯ</p> 	<p>СОЦИАЛЬНЫЙ ПЕДАГОГ</p> 
<p>УЧИТЕЛЬ</p> 	<p>РОДСТВЕННИКИ</p> 	<p>САМ РЕШАЮ</p> 

ПСИХОЛОГ  
246-20-55



8-800-2000-122



ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ