



МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



ФЕДЕРАЦИЯ ПСИХОЛОГОВ
ОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Организация деятельности службы «Детский телефон доверия»

ЕРМОЛАЕВА АННА ВАЛЕРИЕВНА, заместитель руководителя Федерального координационного центра по обеспечению развития психолого-педагогической помощи в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО МГППУ

Практика как целостная модель

Что передаёт практика

Практика «Организация деятельности службы "Детский телефон доверия"» рассматривается как **тиражируемая организационно-методическая модель**.

Она позволяет создать, развить или усовершенствовать службу дистанционной психологической помощи в иной организации, регионе или государстве.

Целостная технология

Практика передаёт не отдельные материалы, а **целостную технологию организации службы**:

- Нормативное оформление
- Подготовка специалистов
- Консультирование и маршрутизация
- Супервизия
- Оценка качества

Опыт ФКЦ МГППУ в реализации практики

Служба «Детский телефон доверия» ФКЦ МГППУ
функционирует с **1 сентября 2008 года**.

480Т+

Обращений
принято

За весь период работы службы

30 529

Обращений в
2025 году

Общий объём за текущий год

3

Канала консультирования

Телефон, сайт Childhelpline.ru,
ВКонтакте

 Круглосуточно

 Бесплатно

 Анонимно

 Конфиденциально



Для кого и зачем работает телефон доверия

Кто может обратиться

Дети и подростки

Родители и законные представители

Педагоги

Специалисты образовательных организаций

Иные взрослые в кризисном состоянии или кризисной ситуации

Поводы для обращения

- Тревога, страх, одиночество
- Конфликты в семье или школе
- Буллинг и насилие
- Утрата и кризисное состояние
- Самоповреждение и суицидальные мысли
- Трудности в отношениях
- Любая ситуация, требующая психологической поддержки

Телефон доверия как первый безопасный шаг

Телефон доверия особенно важен, когда ребёнку или подростку трудно обратиться за очной помощью.

1

Снизить остроту

Снизить остроту эмоционального состояния

2

Установить контакт

Установить контакт с безопасным взрослым

3

Проговорить

Проговорить то, что трудно сказать дома или в школе

4

Оценить риски

Оценить риски для жизни и безопасности

5

Найти ресурс

Найти ближайший доступный ресурс помощи

6

Сформировать шаг

Сформировать следующий безопасный шаг

Телефон доверия не заменяет всю систему помощи, но часто становится первым входом в неё

Возможности и границы службы

СЛУЖБА МОЖЕТ

- Выслушать и поддержать
- Помочь снизить эмоциональное напряжение
- Помочь разобраться в ситуации
- Оценить риски
- Обсудить возможные действия
- Подсказать, куда обратиться дальше
- Помочь сформулировать просьбу о помощи

СЛУЖБА НЕ МОЖЕТ

- Заменить экстренные службы при непосредственной угрозе жизни
- Выполнять функции полиции, суда, медицинской службы или органа опеки
- Проводить длительную психотерапию
- Решить ситуацию без участия самого обратившегося и профильных служб

Как информировать детей, родителей и педагогов

Информирование должно быть простым, спокойным и не стигматизирующим.



Детям

- Можно обратиться, если трудно
- Не нужно заранее знать, как правильно сформулировать проблему
- Можно говорить о чувствах, страхах, конфликтах, тревоге
- Консультант не будет ругать, обвинять или высмеивать



Родителям

- Обращение ребёнка не означает, что семья «не справилась»
- Родитель сам может обратиться за консультацией
- Служба помогает понять состояние ребёнка и выбрать корректные действия



Педагогам

- Телефон доверия - ресурс системы сопровождения ребёнка
- Можно рекомендовать при тревоге, кризисе, конфликте, буллинге, утрате
- Подходит при угрозе безопасности или отказе ребёнка говорить очно

Алгоритмы работы консультанта

Алгоритмы позволяют консультанту действовать не ситуативно, а в рамках единой профессиональной логики. Алгоритм не заменяет профессиональное мышление, но помогает удерживать структуру, безопасность и качество помощи.

Контакт и оценка

- Установление контакта
- Первичная оценка состояния
- Оценка риска для жизни

Работа с состоянием

- Тревога и эмоциональная нестабильность
- Суицидальный риск
- Острый семейный конфликт

Специфические ситуации

- Сообщение о насилии
- Буллинг и травля
- Утрата и травматическое событие

Завершение и маршрут

- Завершение консультации
- Маршрутизация к другим видам помощи
- Действия за рамками консультирования

Компоненты тиражируемой модели

Содержание практики включает комплекс взаимосвязанных компонентов. Именно их связь позволяет не просто открыть телефонную линию, а обеспечить устойчивую, профессиональную и методически обоснованную работу службы.



Организационно-нормативное обеспечение

В состав практики входит комплект документов, регламентирующих деятельность службы. Документы задают рамку: кто, что, когда, в каких границах и по каким правилам делает.

✓ Положение о службе и регламент работы
Описание целей, задач и порядка деятельности

✓ Должностные и рабочие инструкции
Порядок приёма, обработки и анализа обращений

✓ Анонимность и конфиденциальность
Правила обеспечения и требования к документации

✓ Алгоритмы кризисных ситуаций
Порядок действий в экстренных и нестандартных случаях

✓ Взаимодействие специалистов
Порядок взаимодействия внутри службы

✓ Стажировки и волонтерство
Порядок включения студентов, волонтеров и начинающих специалистов

Содержательно-методическая база

Содержательно-методическое обеспечение включает материалы, необходимые для непосредственного оказания дистанционной психологической помощи.

Рабочие тетради консультанта

Структурированные материалы для ежедневной работы

Алгоритмы консультирования

Пошаговые профессиональные инструкции

Методические рекомендации

По телефонному и письменному консультированию

Анализ сложных случаев

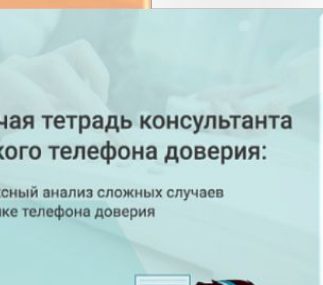
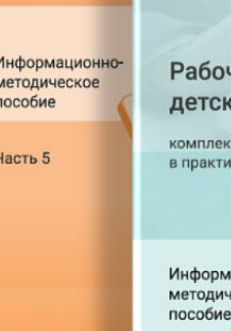
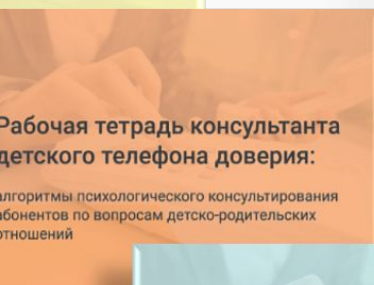
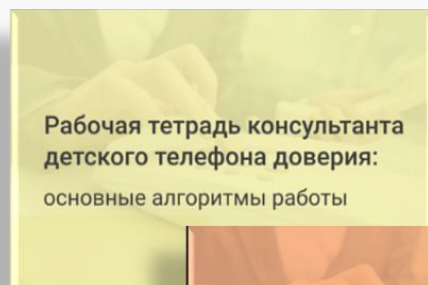
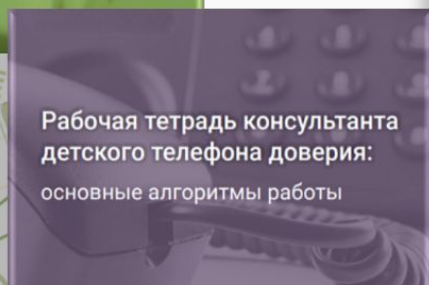
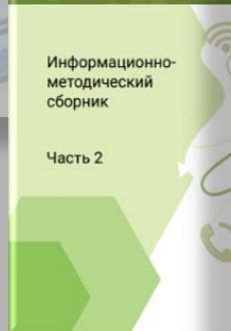
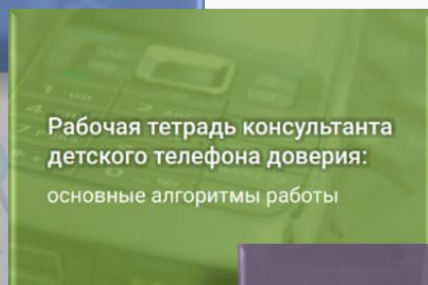
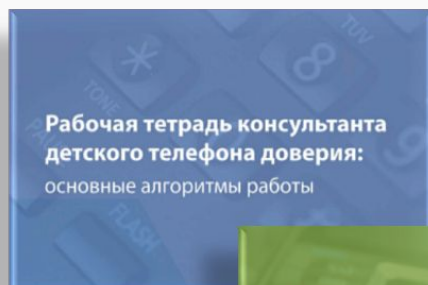
Материалы по кризисным обращениям и разбор ситуаций

Особое значение

Материалы по кризисным обращениям:

- Суицидальный риск
- Насилие
- Острые семейные конфликты
- Утрата и травматические события
- Эмоциональная дезадаптация
- Иные состояния, требующие оценки риска

Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы



Кадровая модель службы

Практика включает систему отбора, подготовки, адаптации и допуска к работе специалистов, студентов, волонтеров и иных лиц, привлекаемых к деятельности телефона доверия.

Требования и критерии

Требования к консультантам, критерии профессиональной готовности, оценка способности работать дистанционно

Знакомство с регламентами

Изучение регламентов, методических материалов, работа с кейсами

Наставничество и супервизия

Наставническое сопровождение и супервизионная поддержка на всех этапах

Допуск к самостоятельной работе

Постепенный допуск к самостоятельному консультированию после прохождения всех этапов

Такой подход снижает риски профессиональных ошибок при обращениях высокой эмоциональной и кризисной интенсивности



Образовательный компонент

В состав тиражируемой практики входит образовательная программа, направленная на подготовку специалистов к работе в службе дистанционной психологической помощи. Цель — не только передача знаний, но и формирование практического опыта.



Повышение квалификации

Программы повышения квалификации и обучающие вебинары



Стажировки и кейсы

Стажировки, работа с кейсами, разбор типичных и сложных обращений



Практические семинары

Практико-ориентированные семинары и мастер-классы



Алгоритмы кризисного консультирования

Отработка консультативных формулировок и освоение алгоритмов кризисного консультирования

Супервизионно-методическое сопровождение

Что включает супервизия

- Индивидуальные и групповые супервизии
- Консультации по сложным случаям
- Интервизионные обсуждения
- Методические разборы обращений
- Анализ профессиональных затруднений
- Разбор типичных ошибок
- Уточнение этических и организационных аспектов
- Профилактика эмоционального истощения

Супервизия поддерживает не только начинающих консультантов, но и **качество всей службы**

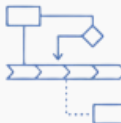


Оценка качества консультирования

Тиражируемая практика включает критерии и инструменты оценки качества телефонного и письменного психологического консультирования

Сильные стороны


**СТРУКТУРА
КОНСУЛЬТАЦИИ,
КОНТАКТ,
АЛГОРИТМ**



Слабые стороны


РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ

**ОШИБКИ В
ДЕЙСТВИЯХ**



Возможности


**ЗАВЕРШЕНИЕ
ЗВОНКА,
РАЗВИТИЕ
СПЕЦИАЛИСТА**



Угрозы

ПРОФ. ПОЗИЦИЯ

**ЭТИЧЕСКИЕ
ПРИНЦИПЫ**



Результаты оценки используются в обучении, супервизии, методическом сопровождении, выборе образовательных программ и развитии службы

Тиражирование и адаптация модели

При передаче практики в другую организацию, регион или страну модель требует адаптации к конкретному правовому, культурному, социальному и организационному контексту.

Что включает адаптация

01

Нормативные основания

Уточнение нормативных оснований деятельности службы

02

Маршрутизация и партнёры

Описание маршрутизации экстренных случаев и определение партнёрских организаций

03

Методические материалы

Адаптация языка материалов и содержания образовательной программы

04

Кадры и супервизия

Подготовка специалистов и создание системы супервизии

05

Информирование

Разработка информационных материалов для детей, родителей и педагогов

Главная ценность модели

Модель передаёт не разрозненные документы, а **профессиональную систему**:

- Документы и алгоритмы
- Обучение и стажировка
- Супервизия
- Оценка качества
- Маршрутизация помощи

Такую модель можно адаптировать и использовать как основу для развития службы детского телефона доверия в другой организации, регионе или государстве