

# Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы

Информационно-  
методический  
сборник

Часть 4



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

**Информационно-методический сборник**

**Часть 4**

Москва, 2023

УДК 159.9  
ББК 88  
Е74

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

Автор – Ермолаева А.В., заместитель руководителя Федерального координационного центра по обеспечению психологической службы в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО Московского государственного психолого-педагогического университета

Научный редактор – Ульянина О.А., кандидат социологических наук, доктор психологических наук, доцент, профессор РАО, член-корреспондент РАО

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-методическое пособие. Часть 4. / Ермолаева А.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2023. - 56 с.

В информационно-методическом пособии представлены типовые алгоритмы актуальных для телефонного консультирования тематик по работе психолога с разными видами обращений абонентов. Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия предназначена для специалистов (психологов), работающих на Общероссийской линии детских телефонов доверия (8-800-2000-122).

16+ в соответствии с ФЗ от 29.12.2010 №436-ФЗ



ISBN: 978-5-7164-1328-3

Отпечатано  
в АО «Первая Образцовая типография»  
Тел.: +7 (495) 641-51-70, доб. 162  
115054, Москва, ул. Валуевская, д. 28  
order@primerepublish.ru

Филиал «Чеховский Печатный Двор»  
Подписано в печать 26.07.2023 г. Заказ №345.  
142300, Московская область,  
г. Чехов, ул. Полиграфистов, д. 1

СОДЕРЖАНИЕ

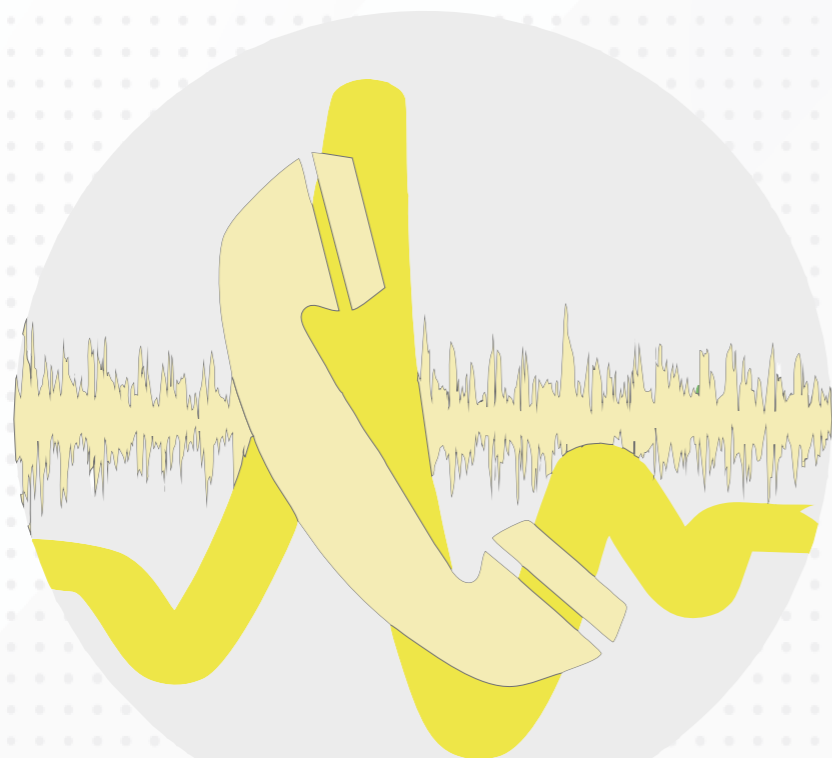
Введение.....	6
<b>Раздел 1.</b>	
1.1. Психологическое консультирование родителей по вопросам поддержки ребенка в кризисной ситуации.....	8
<b>Раздел 2. Запросы, связанные с тематикой насилия и жестокого обращения</b>	
2.1. Общий алгоритм при обращении ребенка по тематике насилия и жестокого обращения.....	10
2.2. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с домогательствами к несовершеннолетнему (обращение от ребенка).....	12
2.3. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с домогательствами к несовершеннолетнему (обращение от родителя).....	18
2.4. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с жестоким обращением по отношению к женщине с детьми.....	20
2.5. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с буллингом в образовательной организации (обращение от ребенка).....	22
2.6. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с буллингом в образовательной организации (обращение от родителя).....	24
2.7. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с буллингом в образовательной организации (обращение от педагога).....	26
2.8. Алгоритм психологического консультирования несовершеннолетних, являющихся свидетелями домашнего насилия.....	28
2.9. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с эмоциональным и физическим насилием внутри семьи, в ситуации страха перед родителями.....	30
2.10. Справка по вопросу возможности передачи информации в уполномоченные органы об обстоятельствах, требующих экстренного вмешательства для защиты прав несовершеннолетнего, без наличия согласия несовершеннолетнего в случае обращения на детский телефон доверия.....	32
<b>Раздел 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции</b>	
3.1. Алгоритм психологического консультирования детей и родителей по запросу мобилизации одного из членов семьи.....	34
3.2. Алгоритм психологического консультирования ребенка, связанный со смертью родителя.....	36
3.3. Алгоритм психологического консультирования абонентов в ситуации неопределённости, связанной с военнослужащим (пропал без вести, попал в плен).....	40
3.4. Алгоритм психологического консультирования при наличии сложностей, изменений в поведении родителя/супруга после возвращения с СВО.....	44
3.5. Алгоритм психологического консультирования педагога при наличии в классе ребенка с утратой.....	48
3.6. Алгоритм психологического консультирования детей и родителей, испытывающих страх в связи с ведением боевых действий и возможных нападений.....	50
<b>Глоссарий терминов и определений.....</b>	<b>54</b>

## Введение

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

Проблема кризисных звонков в психологической практике телефонного консультирования встречается достаточно часто, так как она входит в число основных и наиболее сложных проблем, решаемых психологами-консультантами на телефоне доверия. Поэтому очень важно, чтобы консультант телефона доверия обладал навыками кризисного консультирования. Актуальность разработки Рабочей тетради обусловлена повышением числа семей, находящихся в трудной жизненной ситуации в связи с чрезвычайными событиями и боевыми действиями, в том числе, связанными с мобилизацией военнослужащих, трудностями, переживаемыми несовершеннолетними в ситуации неопределенности, связанными с боевыми действиями.





Рабочая тетрадь (часть 4) содержит ряд алгоритмов по работе психолога телефона доверия с кризисным направлением обращений. Первый раздел включает алгоритм с основами психологического консультирования родителей по вопросам поддержки ребенка в кризисной ситуации. Второй раздел посвящен кризисным обращениям, связанным с ситуациями насилия и жестокого обращения в семье, вне семьи и в образовательной организации. Третий раздел посвящен работе консультанта телефона доверия с актуальными кризисными состояниями и проблематикой, связанными с запросами по специальной военной операции, мобилизации одного из членов семьи, утратой несовершеннолетним близких и пр.



Улучшение качества работы консультанта по этим направлениям позволит повысить эффективность отреагирования эмоционального состояния и проблем абонента по актуальным запросам.

Представленные в сборнике алгоритмы носят обобщенный характер, и скорее являются основой и опорой для самостоятельной реализации психологом необходимых техник, методов консультирования, исходя из его оценки каждого конкретного обращения абонента. Схемы, комментарии к ним, типовые реплики консультанта, представленные в рабочей тетради, могут служить своеобразным «опорным конспектом» для психолога во время консультирования абонента.

Для удобства использования тетради условными обозначениями и цветом выделены:

-  - определения понятий, классификации;
-  - дополнительная информация, важная для проработки проблемы абонента;
-  - прямая речь (типовые реплики или дополнительные вопросы) психолога;
-  - дополнительные разъяснения к этапу алгоритма консультации.



Обращение родителя, ребенок которого находится в кризисной ситуации

Выслушайте, соберите информацию о проблеме абонента

Окажите эмоциональную поддержку, работайте с чувствами абонента (беспокойство, тревога, страх за ребенка)

Проясните наличие возможных симптомов кризисного состояния у ребенка (\*)

Определите возможные причины кризисного состояния ребенка и выделите то, что может влиять на него

Помогите решить вопрос о необходимости вмешательства родителя в сложившуюся ситуацию, мотивируйте абонента на не/вмешательство при необходимости

Обсудите с абонентом способы поддержки ребенка и варианты снижения его кризисного состояния (\*\*)

Рассмотрите с родителем основные принципы разговора с ребенком, находящимся в кризисном состоянии (\*\*\*)

Обсудите с абонентом структуру разговора с ребенком, проговорите примерные фразы для оказания эмоциональной поддержки

Мотивируйте абонента на получение очной психологической помощи для ребенка. Информируйте о службах оказания кризисной помощи



(\*) При совпадении более половины симптомов, можно говорить о возможном наличии кризисного состояния у ребенка:

- ✓ 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.



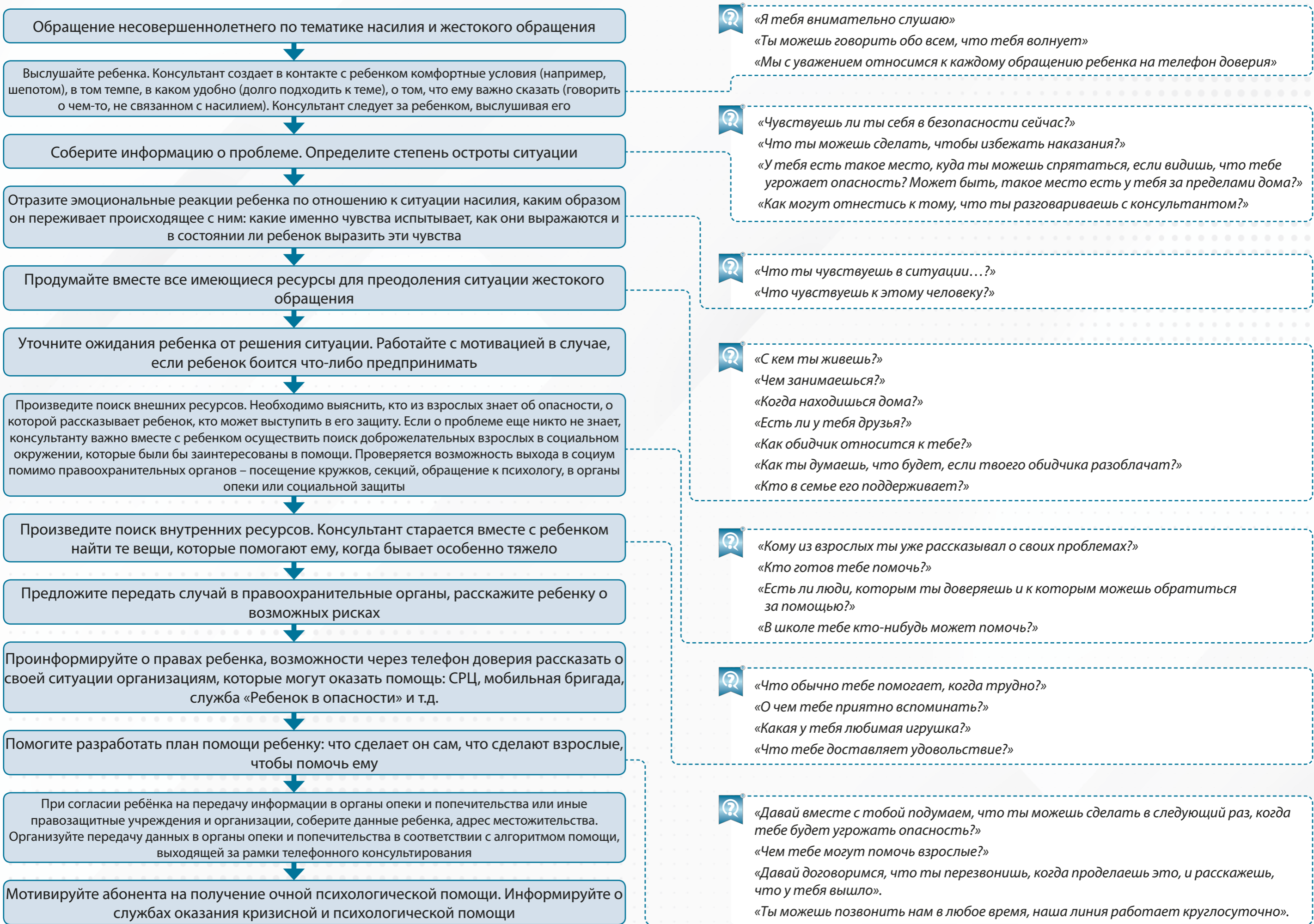
(\*\*) Способы поддержки родителем ребенка в кризисной ситуации:

- ✓ 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).



(\*\*\*) Основные принципы разговора с ребенком, находящимся в кризисном состоянии:

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».



Раздел 2. Запросы, связанные с тематикой насилия и жестокого обращения

Раздел 2. Запросы, связанные с тематикой насилия и жестокого обращения

**УК РФ Статья 133. Понуждение к действиям сексуального характера**

1. Понуждение лица к половому сношению, мужеложству, лесбиянству или совершению иных действий сексуального характера путем шантажа, угрозы уничтожением, повреждением или изъятием имущества либо с использованием материальной или иной зависимости потерпевшего (потерпевшей) - наказывается штрафом в размере до ста двадцати тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до одного года, либо обязательными работами на срок до четырехсот восьмидесяти часов, либо исправительными работами на срок до двух лет, либо принудительными работами на срок до одного года, либо лишением свободы на тот же срок.

2. То же деяние, совершенное в отношении несовершеннолетнего (несовершеннолетней), - наказывается принудительными работами на срок до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового либо лишением свободы на срок до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

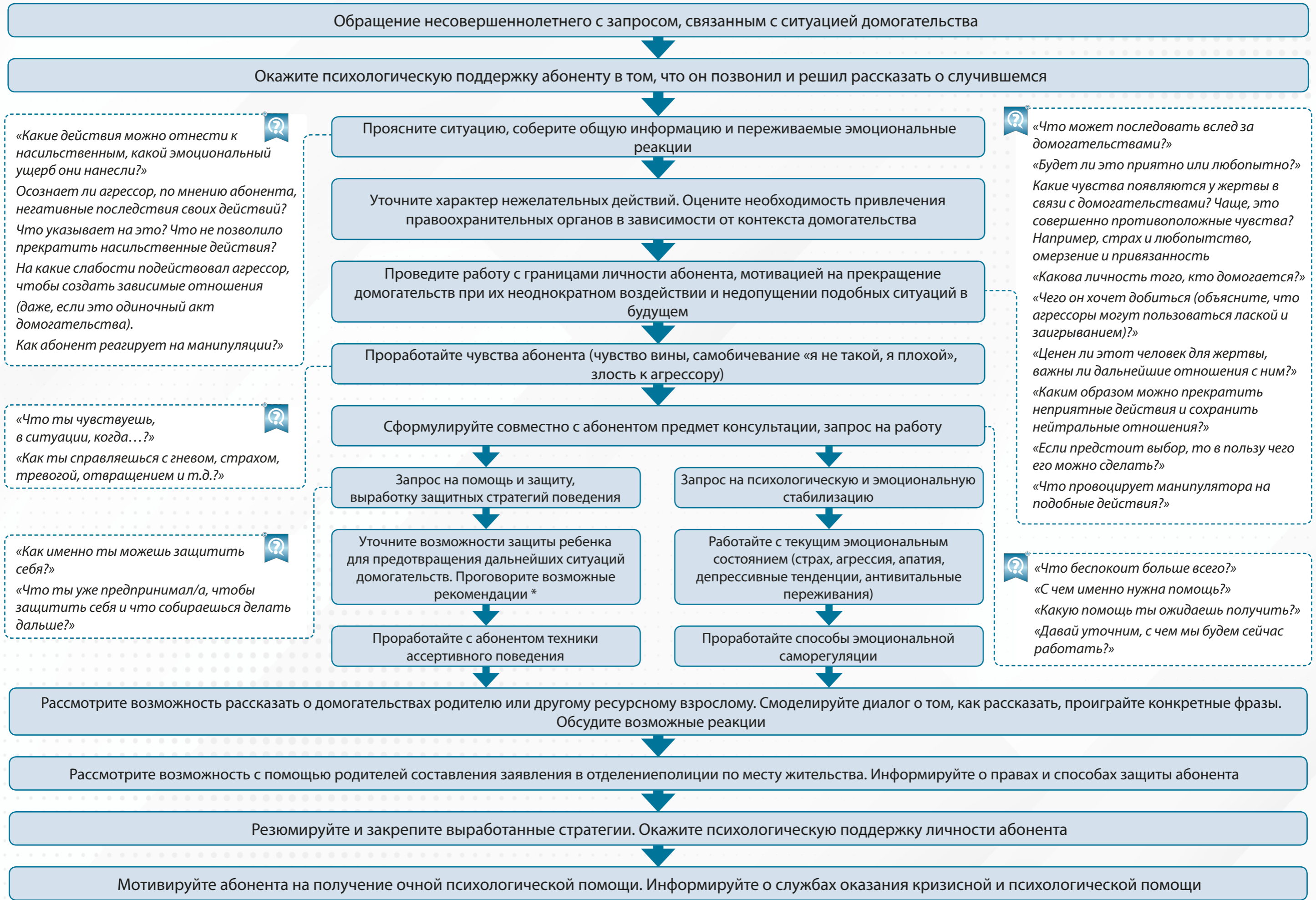
**УК РФ Статья 135. Развратные действия**

1. Совершение развратных действий<sup>1</sup> без применения насилия лицом, достигшим восемнадцатилетнего возраста, в отношении лица, не достигшего шестнадцатилетнего возраста, - наказывается обязательными работами на срок до четырехсот сорока часов, либо ограничением свободы на срок до трех лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового, либо лишением свободы на срок до трех лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до десяти лет или без такового.

2. То же деяние, совершенное в отношении лица, достигшего двенадцатилетнего возраста, но не достигшего четырнадцатилетнего возраста, - наказывается лишением свободы на срок от трех до восьми лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пятнадцати лет или без такового и с ограничением свободы на срок до двух лет либо без такового.

<sup>1</sup> К развратным действиям в статье 135 УК РФ относятся любые действия, кроме полового сношения, мужеложства и лесбиянства, совершенные в отношении лиц, достигших двенадцатилетнего возраста, но не достигших шестнадцатилетнего возраста, которые были направлены на удовлетворение сексуального влечения виновного, или на вызывание сексуального возбуждения у потерпевшего лица, или на возбуждение у него интереса к сексуальным отношениям.

Развратными могут признаваться и такие действия, при которых непосредственный физический контакт с телом потерпевшего лица отсутствовал, включая действия, совершенные с использованием сети Интернет, иных информационно-телекоммуникационных сетей.



«Какие действия можно отнести к насильственным, какой эмоциональный ущерб они нанесли?»  
Осознает ли агрессор, по мнению абонента, негативные последствия своих действий? Что указывает на это? Что не позволило прекратить насильственные действия? На какие слабости подействовал агрессор, чтобы создать зависимые отношения (даже, если это одиночный акт домогательства).  
Как абонент реагирует на манипуляции?»

«Что ты чувствуешь, в ситуации, когда...?»  
«Как ты справляешься с гневом, страхом, тревогой, отвращением и т.д.?»

«Как именно ты можешь защитить себя?»  
«Что ты уже предпринимал/а, чтобы защитить себя и что собираешься делать дальше?»

«Что может последовать вслед за домогательствами?»  
«Будет ли это приятно или любопытно?»  
Какие чувства появляются у жертвы в связи с домогательствами? Чаще, это совершенно противоположные чувства? Например, страх и любопытство, омерзение и привязанность  
«Какова личность того, кто домогается?»  
«Чего он хочет добиться (объясните, что агрессоры могут пользоваться лаской и заигрыванием)?»  
«Ценен ли этот человек для жертвы, важны ли дальнейшие отношения с ним?»  
«Каким образом можно прекратить неприятные действия и сохранить нейтральные отношения?»  
«Если предстоит выбор, то в пользу чего его можно сделать?»  
«Что провоцирует манипулятора на подобные действия?»

«Что беспокоит больше всего?»  
«С чем именно нужна помощь?»  
«Какую помощь ты ожидаешь получить?»  
«Давай уточним, с чем мы будем сейчас работать?»





### Рекомендации ребенку о том, как реагировать на домогательства и прекратить его

Если кто-то постоянно угрожает вам, преследует вас, пытается сексуально домогаться или отказывается оставить вас в покое, вам нужно научиться защищать себя.

#### Вот несколько способов это сделать:

1. Укажите на это поведение и заявите, что оно неприемлемо. Ясно укажите преследователю на конкретные вещи в его поведении и сообщите, что так вести себя неуместно. Например, скажите: "Не свисти мне вслед, это оскорбление", "Не прикасайся ко мне, это домогательство", укажите на неприемлемое поведение: "Ты стоишь слишком близко".
2. Скажите человеку, чтобы он перестал с вами контактировать. Дайте ясно понять, что, если он продолжит вас преследовать, вы предпримите меры, чтобы остановить его. Можно сказать: "Твое поведение причиняет мне дискомфорт. Пожалуйста, больше не вступать контакт со мной. Если ты не прекратишь, я позвоню в полицию". Не вступайте в диалог с преследователем, не спорьте с ним и не отвечайте на его вопросы.
3. Озвучьте границы для того, с кем вы часто видите. Например, скажите человеку, чтобы он перестал "околачиваться" у вашего стола или подходить к вам в обеденный перерыв.
4. Перестаньте отвечать на его звонки, электронные письма и другие сообщения. Заблокируйте номер преследователя и уберите его из друзей в социальных сетях. Есть шанс, что человек попытается постучаться к вам в друзья или подписаться на вас снова под другим именем. Тщательно изучайте новые связи и проверяйте личности людей прежде, чем принимать любой запрос. Если человек опубликовал запись, унижающую вас, вы можете отметить пост и привлечь внимание администрации (Вконтакте, Twitter и прочих), чтобы этот пост удалили. Не афишируйте свое местоположение и повседневные привычки в социальных сетях, отключите функцию распознавания местоположения на телефоне, когда сидите в приложениях. Поищите информацию о себе в интернете и на различных сайтах и попросить ее удалить.



### Рекомендации ребенку о том, как реагировать на домогательства и прекратить его

5. Получите помощь при преследовании. Расскажите о ситуации родителям, администрации школы, кому-то, кому вы можете доверять, и вместе выработайте стратегию защиты от домогательств. Вам не нужно справляться с этой ситуацией в одиночку.
6. Доверьтесь друзьям и семье. Переживание подобного опыта в одиночку опасно и пугающе. Важно рассказать людям в своей жизни, что вас преследуют и что вы боитесь за свою безопасность. Обязательно каждый день держите их в курсе своих передвижений, чтобы они были готовы на случай непредвиденной ситуации.
6. Сохраняйте записи преследования. Если домогательства не прекращаются, храните записи о каждом произошедшем инциденте. Это поможет, когда к решению проблемы нужно будет привлечь органы защиты и предъявить доказательства. Сохраняйте все электронные письма и сообщения, которые вы получили, особенно связанных с нарушением любых установленных вами границ.
7. Напишите заявление в полицию. Объясните, что происходит, и приведите любые доказательства, которые у вас есть. Старайтесь придерживаться фактов в своем описании. Узнайте данные сотрудника полиции, который отвечает на ваш звонок.



Обращение родителя с запросом, связанным с ситуацией домогательства

Проясните ситуацию, соберите общую информацию по ситуации. Если родитель выражает сомнения, был ли факт, уточните всю имеющуюся информацию и соотнесите ее с изменениями в эмоциональной, когнитивной и поведенческой сферах у ребенка \*

Уточните характер нежелательных действий: откровенно сексуальный, поиск любовных отношений, дружеская раскрепощенность и пр.

Проясните эмоциональное состояние родителя по отношению к ситуации домогательства (испуг, страх, растерянность, гнев). Проработайте эмоциональные реакции абонента

Уточните ожидания от решения ситуации, какая помощь может быть необходима ребенку сейчас в зависимости от контекста пережитого события

Оцените степень остроты пережитого опыта для понимания необходимости обращения в правоохранительные органы

Рассмотрите возможность составления заявления в отделение полиции по месту жительства. Информировать о правах и способах защиты несовершеннолетнего

Проработайте с родителем все возможные способы решения ситуации, их последствия и риски

Обсудите формы и методы поддержки родителем ребенка в зависимости от контекста ситуации

Предложите форму доверительной беседы с ребенком. Обсудите направление разговора с ребенком по тематике домогательств: уточнение факта домогательства, вопросы безопасности, вопросы личных границ ребенка, вопросы межличностных и полоролевых взаимоотношений, допустимости сексуализированных действий и пр.

Мотивируйте абонента на получение очной психологической помощи для ребенка. Информировать о службах оказания кризисной и психологической помощи

#### \* Признаки возможного домогательства в отношении ребенка

- Физические признаки. На теле ребенка появились синяки, ссадины, царапины и другие повреждения, происхождение которых он не может объяснить. На одежде (нижнем белье) появилась кровь, одежда порвана и испорчена. Внезапные боли в животе, голове, плохой сон, нарушение питания.
- Поведенческие признаки. Проявление чрезмерного интереса к сексуальным темам. Ребенок начинает заигрывать, кокетничать, флиртовать, дотрагивается до интимных мест других детей или взрослых (сексуализированное поведение), ранняя мастурбация. У ребенка резко меняется поведение. Он замыкается в себе. Перестает общаться со сверстниками или

наоборот постоянно провоцирует их на конфликт. Отказывается от привычных занятий, потому что нужно переодеваться, или не хочет идти к врачу. Он не хочет оставаться наедине или избегает кого-то из взрослых.

- Эмоциональные признаки. Ребенок становится грустным, депрессивным. Могут появляться эпизоды агрессии и аутоагрессии, истеричного поведения, озлобленности. У ребенка значительно снижается самооценка. Он перестает верить в себя и свои силы. У него могут появиться суицидальные мысли, фобии и неврозы. Резкая смена настроения.

Появление одного из этих признаков необязательно говорит о том, что ребенок подвергся насилию. Это повод усилить бдительность, обсудить с ним эти изменения и постараться найти их причины.

«Правильно ли я вас понимаю, вы подвергаетесь насилию со стороны вашего сожителя (мужа)?»  
«Я чувствую, что вы ещё что-то хотели бы добавить, но не решаетесь...»  
«Похоже, это очень сложная для вас ситуация»

«В этом нет вашей вины»  
«Мне искренне жаль, что это с вами случилось»  
«Вы сделали все, что в ваших силах»

«Что бы вы сделали, если бы то, чего вы боитесь, произошло?»  
Значение данного вопроса:  
✓ Обнаружение внутренней опоры.  
✓ Активизация энергии.  
✓ Довести до логического конца конфронтацию с ситуацией.

✓ изменить ситуацию насилия;  
✓ приспособиться;  
✓ уйти из ситуации насилия;  
✓ поделиться переживаниями;  
✓ узнать о том, что можно изменить;  
✓ чтобы кто-то наказал агрессора;  
✓ получить информацию о том, кто может в этом разобраться.

«Что дает вам опору в жизни?»  
«Что давало вам ощущение опоры в прошлом?»  
«Где вы можете обрести спокойствие?»



**\* Пример составления плана безопасности для женщины, переживающей насилие в семье**

1. Какие сигналы, реакции со стороны агрессора Вы можете ощутить или почувствовать, которые говорили бы Вам, что Вы находитесь в опасности? (например, действия, слова или внешний вид агрессора в начале подобных эпизодов).
2. Каковы Ваши внутренние сигналы, реакции, по которым Вы можете понять, что напуганы, находитесь в напряжении или в опасности? (например, Ваше поведение, мысли, физические или эмоциональные реакции)
3. Какие внешние обстоятельства или факторы, вызывающие стресс, могут привести к взрывоопасной ситуации? (например, употребление определенных веществ им или Вами, эмоциональное давление, определенное время суток или место в доме, проблемы с родственниками)
4. Каким образом Вы пытались защитить себя от насилия в прошлых эпизодах? Насколько эффективными были эти попытки? Как Вам удалось справиться?
5. Далее следуют имена людей и названия организаций, к которым абонент может обратиться за помощью (список имен и номеров: личные контакты, кризисные линии, кризисный центр, отделения медицинской и правовой помощи).

**Другие связанные с планом безопасности вопросы:**

- ✓ спрячьте свой план безопасности там, где его не сможет найти агрессор;
- ✓ разузнайте, каким образом можно выйти из дома в случае необходимости (двери, окна);
- ✓ сделайте запасной комплект ключей от дома и храните их в безопасном месте;
- ✓ поговорите с семьей, друзьями, соседями заранее о том, что Вам может понадобиться остановиться у них;
- ✓ приготовьте небольшую сумку (с одеждой, вещами первой необходимости и т.п.), которая должна быть под рукой в нужную минуту; храните сумку в безопасном месте (например, на работе или дома у друзей);
- ✓ подумайте о том, каким транспортом Вы сможете воспользоваться (например, узнайте расписание автобусов или телефонов такси);
- ✓ припрячьте некоторое количество наличных для необходимых трат (например, на еду);
- ✓ следите за тем, чтобы на Вашем телефоне всегда были деньги, в случае необходимости экстренных звонков.



«Возникло ли у тебя ощущение услышанности?»  
«Что бы тебе хотелось получить в процессе нашей беседы, по ощущениям: выговориться, получить поддержку, понять как поступить, получить план действий, найти выход из ситуации?»

«Что ты чувствуешь, когда говоришь о случившемся?»  
«Что ты чувствуешь когда...» Этот вопрос для перевода из метафор и рациональности в чувства. Например, абонент говорит, что чувствует себя, как будто на уроке учитель вызвал его к доске и задал вопрос, ответа на который он не знает, и весь класс смеется над ним. Тогда вопрос будет такой: «Что ты чувствуешь, когда ты у доски и не знаешь ответа на вопрос?»  
«Что хочется сделать?» (Чувства содержат в себе интенцию к действию. Например, если хочется спрятаться, то это скорее всего, стыд или страх.)  
«На что похоже ваше ощущение?» (Если абоненту трудно ответить на вопрос о чувствах, можно начать с метафор и параллелей)  
«Я услышала, что ты чем-то стучишь по столу (обозначаем феномен), попробуй его усилить. С каким чувством это связано?» (Например, абонент постукивал по столу. Усилил – бьет с размаху. И чувствует негодование)  
«Что еще ты чувствуешь при этом?»

«Кто ещё имеет отношение к проблеме / Кто знает о ситуации буллинга? Поддерживает тебя?»  
«Обращался ли ты за помощью ко взрослым?»

На стадии разрешения проблемы абоненту следует задать следующие вопросы.  
1. «Что больше всего тебя беспокоит?»  
2. «Представь, что случилось чудо и проблема решилась, что будет по-другому в твоей жизни?» Вопрос помогает определить цели дальнейшей работы с ребенком.  
3. «Что можно сделать прямо сейчас для улучшения ситуации?» На этот вопрос дети иногда отвечают: «пожаловаться учительнице, родителям, вызвать их к директору». Задача педагога-психолога помочь ребенку увидеть то, над чем ему стоит поработать в ближайшее время. Этому способствует использование самой проблемы в качестве ресурса.  
4. «Подумай, чему тебя учит ситуация буллинга?» Приблизительные ответы детей на данный вопрос: «оставаться спокойнее; уметь постоять за себя; говорить уверенно, а не себе под нос».

Базовые техники стабилизации эмоционального состояния:  
✓ дыхательные техники;  
✓ заземление и соединение с телом (вдох-выдох, медленно потянуться, прижать ноги к полу и т.д.);  
✓ переключение внимания на окружающий мир (где находитесь, 5 окружающих предметов, их свойства, 4 звука, какие запахи вокруг, что делаете в данный момент, дотронуться до любого предмета рядом и описать его);  
✓ самоанализ (что я думаю сейчас? что я делаю сейчас? что я чувствую сейчас? как я дышу? чего я сейчас хочу для себя?).

Данный алгоритм разработан для родителей, если к ребенку применяется физическое насилие регулярно и попытки решения ситуации психологическими путями не принесли успеха. Далее приведены действия родителей, когда ребенок еще в школе, и ему сообщили о полученных травмах.



**Составить заявление в полицию**  
Полиция определит инспектора по делам несовершеннолетних, который возьмёт показания с родителя и ребенка. Необходимо заверить оба листа показаний. После написания заявления, его необходимо отдать в окно дежурной части, сохранить корешок регистрации. В течение десяти дней полиция должна произвести проверку изложенных сведений и дать письменный ответ. Для контроля ситуации лучше взять телефон инспектора ПДН

**Зафиксировать побои**  
Инспектор ПДН запросит справку из травмпункта с фиксацией побоев, поэтому в день происшествия необходимо обратиться в детский травмпункт (взрослые травмпункты не дают таких справок детям). Справку обязательно отсканировать и оставить себе копию. Из травмпункта врач обязан сообщить в полицию, так как побои произошли в образовательной организации

*Как правило, на этом этапе ситуация может разрешиться, но если действия безрезультатны, то идем дальше*

**Написать заявление в департамент (управление) образования**  
Через электронную приемную родитель пишет заявление на сайт Департамента (управления) образования города или области. Описывает ситуацию, прикрепляет сканы всех документов, которые подтверждают его слова (в том числе и все сканы заявлений на имя классного руководителя или директора образовательной организации, заявление из полиции), просит организовать проверку изложенных фактов. Письмо из Департамента (управления) образования направят в образовательную организацию для ответа, это поможет в решении ситуации

*Это следующий этап, когда можно остановиться в решении ситуации, так как предпринято достаточно действий. Но если не работает, идем дальше*

**Освещение ситуации в СМИ**  
Это крайний шаг. Родитель может найти СМИ, которые готовы осветить данную ситуацию (консультант должен проговорить с родителем последствия данного решения и ожидания от него). Публикация даёт следующий шаг – вместе со ссылкой на публикацию родитель пишет письмо в мэрию города, Генеральную прокуратуру, Министерство образования, президенту РФ с просьбой проверить изложенные в статье факты, так как он является тем лицом, о котором идёт речь, что, возможно, простимулирует рациональное решение ситуации

В рамках данного алгоритма родителю могут не понадобиться все предложенные этапы. Консультанту нужно донести до родителя, что важно вовремя остановиться и идти на любой контакт, который ему будет предлагаться. Искать варианты разрешения ситуации, возможности перевести всё в область человеческих отношений. Если ситуация избиения ребенка повторяется регулярно вне стен школы, то можно повторить данный алгоритм, исключив образовательное учреждение из действий.



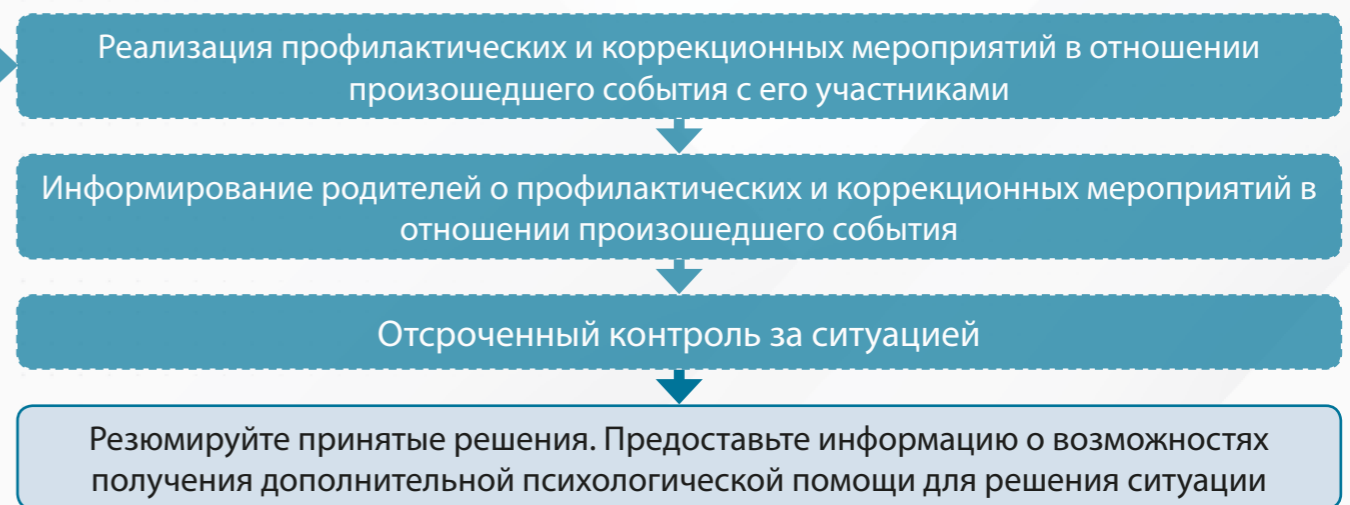
Необходимая информация: факты, подтверждающие наличие буллинга среди сверстников (обратить внимание на признаки травли среди сверстников, описанные выше);

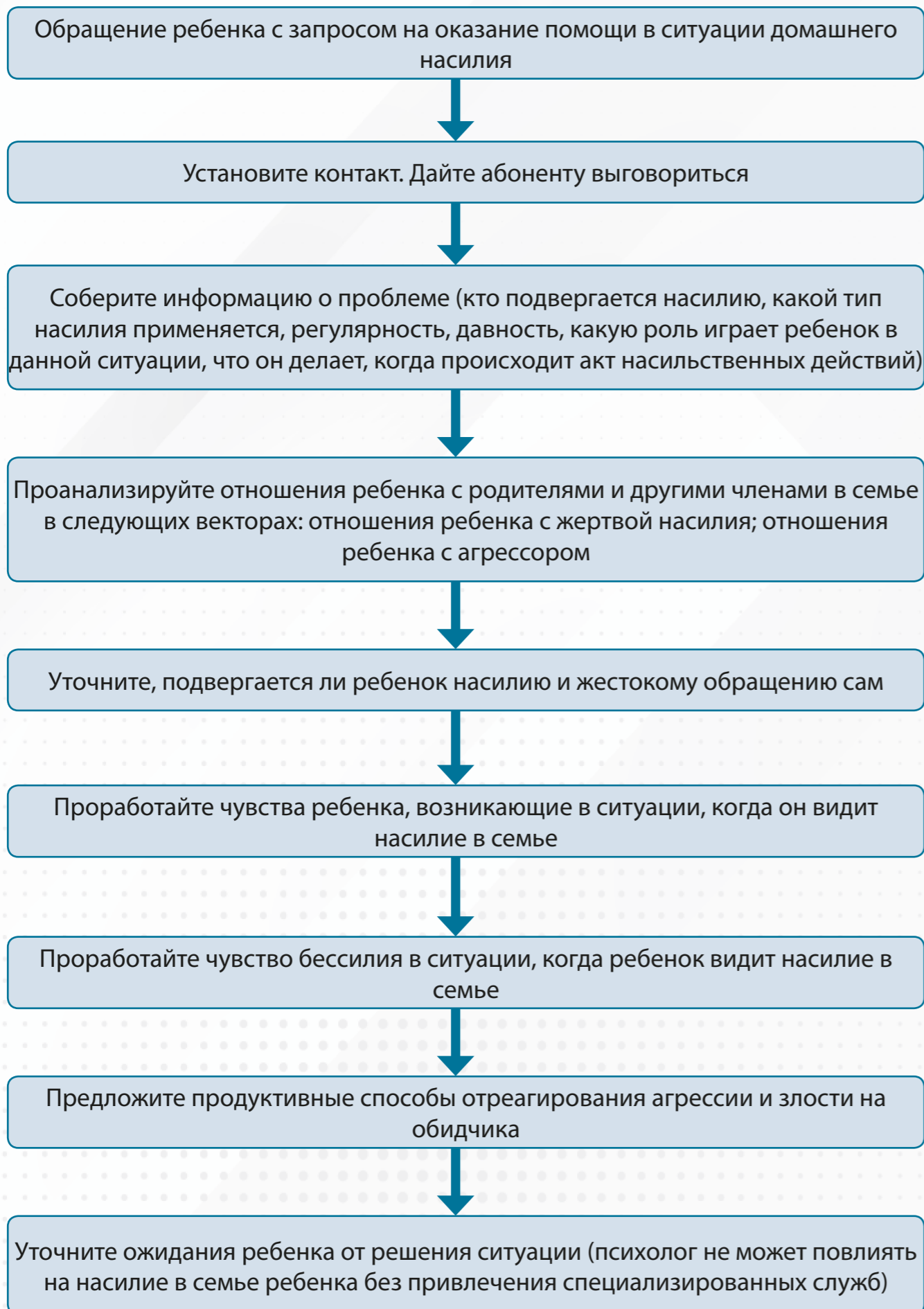
- ✓ его длительность;
- ✓ его характер (физический, психологический, смешанный);
- ✓ основные проявления буллинга – что конкретно происходило, в каких формах выражалось, кто в этом принимал участие;
- ✓ участники (инициаторы и исполнители буллинга);
- ✓ мотивация участников к буллингу;
- ✓ свидетели и их отношение к происходящему;
- ✓ поведение жертвы (пострадавшего);
- ✓ динамика всего происходящего;
- ✓ прочие важные для диагностики обстоятельства.

При этом учитывается вероятность оговора или ложной, ошибочной интерпретации межличностных отношений самим ребенком, равно как и отказ от обсуждения своей ситуации жертвой или диссимилиция (сокрытие) как самого факта буллинга, так и его последствий.

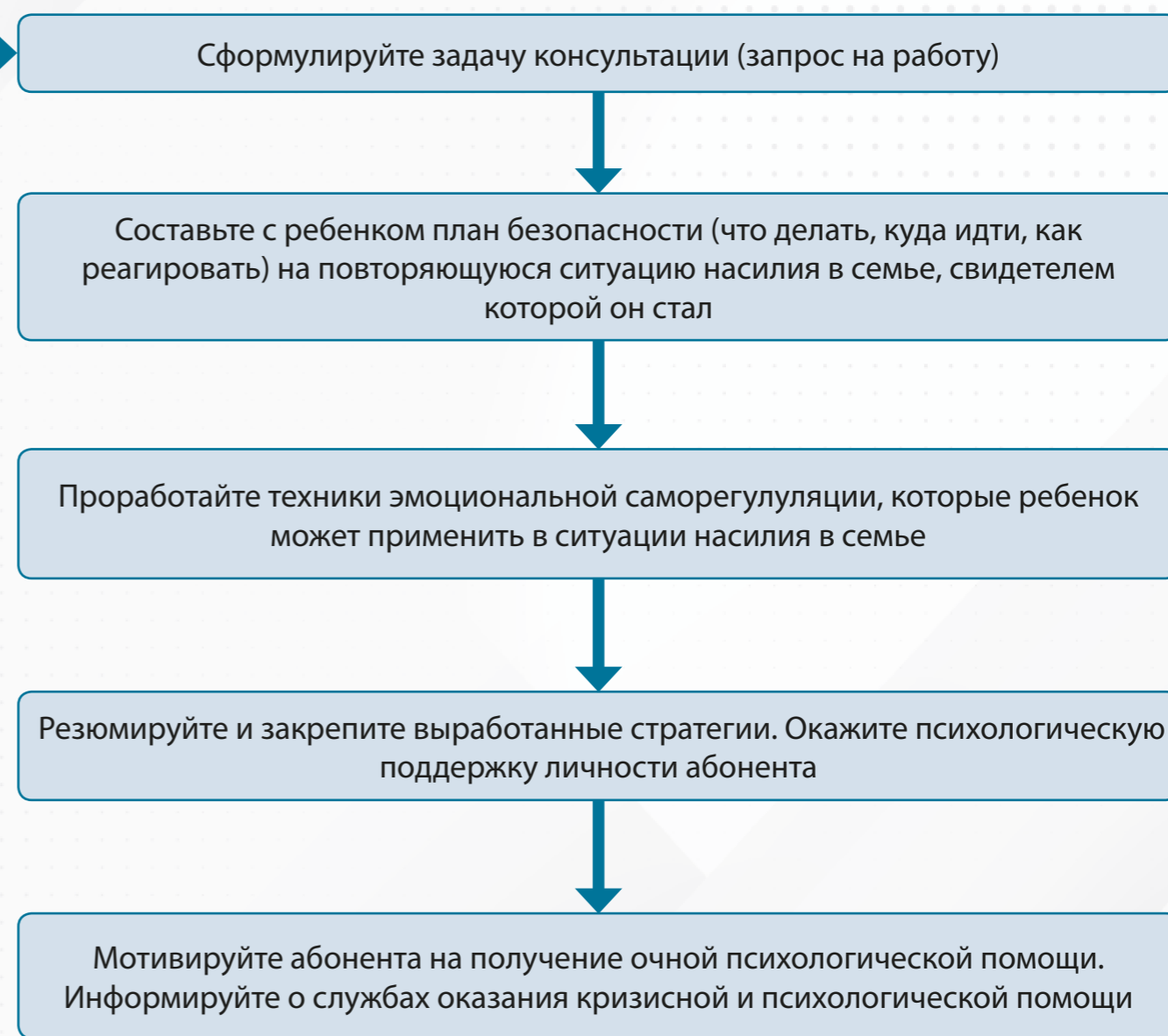
Рекомендации по проведению интервью с детьми – участниками буллинга:

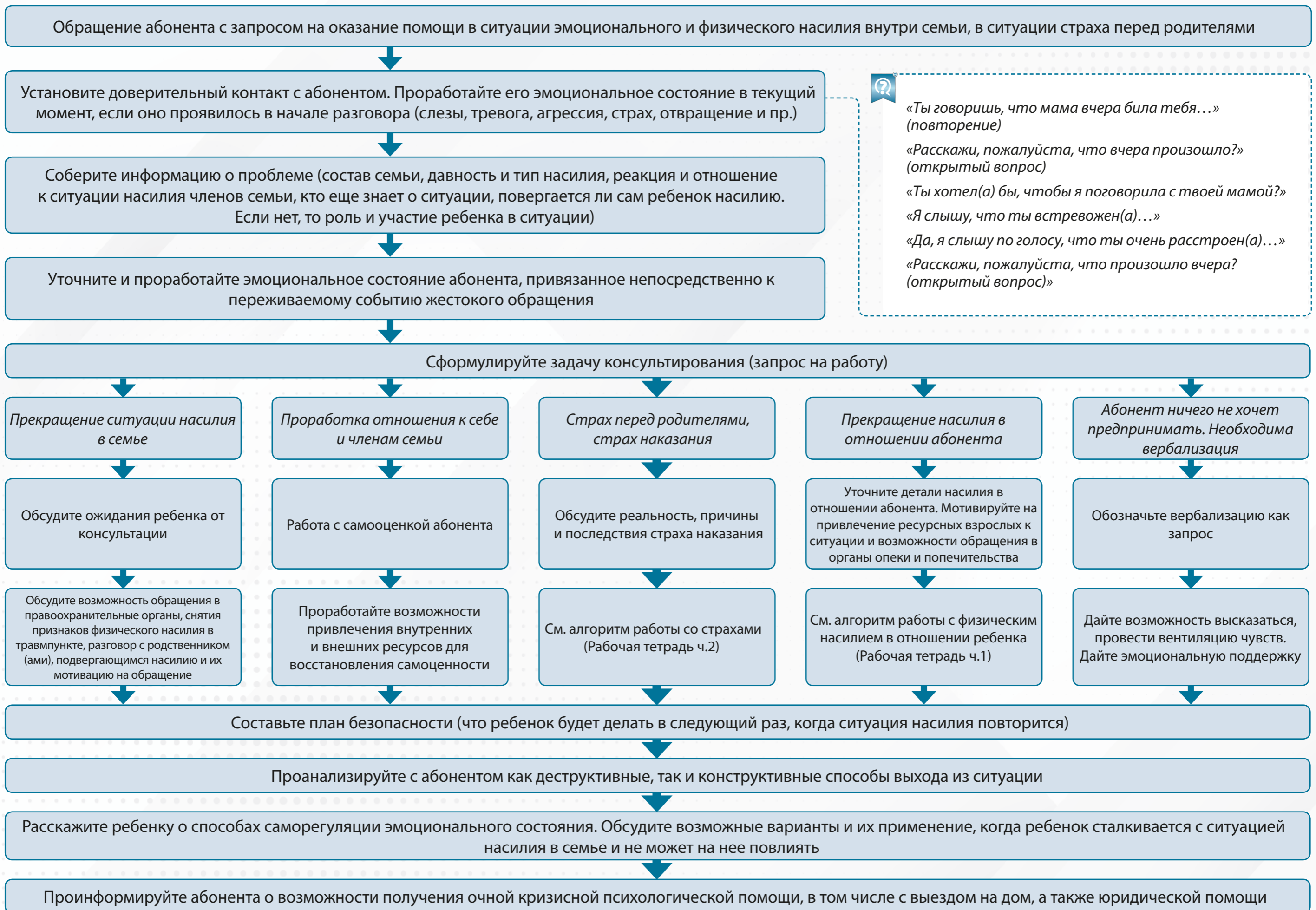
- ✓ используйте открытые вопросы, избегайте вопросов, на которые можно дать односложный ответ;
- ✓ если ребенок говорит фрагментарно, недостаточно подробно, можно возвращаться к тому или иному эпизоду отдельно. При этом надо избегать концентрации на самых травматических моментах;
- ✓ дать ребенку эмоционально отреагировать произошедшее;
- ✓ используйте простые слова, избегайте специальных терминов, грамматически сложных вопросов;
- ✓ свяжите вопросы относительно времени с конкретными событиями и занятиями ребенка.





«Что агрессор говорил(а) тебе, чтобы заставить тебя хранить все произошедшее в тайне и никому не рассказывать об этом?»  
 «Трудно ли тебе было держать это в тайне?»  
 «Хотелось ли тебе кому-нибудь рассказать об этом? Кому?»  
 «Пытался (пыталась) ли ты кому-нибудь об этом рассказать? Как это происходило?»  
 «А сейчас они верят тому, что ты говоришь?»  
 «Что произошло после того, как все об этом узнали?»  
 «Кто расспрашивал тебя о случившемся?»





«Ты говоришь, что мама вчера била тебя...»  
(повторение)

«Расскажи, пожалуйста, что вчера произошло?»  
(открытый вопрос)

«Ты хотел(а) бы, чтобы я поговорила с твоей мамой?»

«Я слышу, что ты встревожен(а)...»

«Да, я слышу по голосу, что ты очень расстроен(а)...»

«Расскажи, пожалуйста, что произошло вчера?»  
(открытый вопрос)»

Раздел 2. Запросы, связанные с тематикой насилия и жестокого обращения

Раздел 2. Запросы, связанные с тематикой насилия и жестокого обращения



Действующим законодательством на федеральном уровне вопрос порядка действий сотрудников службы детского телефона доверия в рамках экстренной психологической помощи при получении информации о жестоком обращении с ребёнком без наличия его согласия на вмешательство в ситуацию и передачу сведений в уполномоченные органы прямо не урегулирован.

В соответствии с частью 1 статьи 122 Семейного кодекса Российской Федерации администрация образовательных, медицинских организаций, социальных учреждений, а также граждане, которым стало известно о действиях или бездействии родителей, представляющих угрозу жизни или здоровью детей, либо препятствующих их нормальному воспитанию и развитию, а также в других случаях отсутствия родительского попечения, обязаны сообщить об этом в органы опеки и попечительства по месту фактического нахождения детей.

Однако частью 1 статьи 24 Конституции Российской Федерации устанавливается, что сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются.

Согласно пункту 1 Перечня сведений конфиденциального характера, утверждённого Указом Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188, к сведениям персонального характера относятся сведения о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность.

В силу статьи 7 Федерального закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон о персональных данных) операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В силу статьи 6 Закона о персональных данных обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных.

Часть 1 статьи 10.1 Закона о персональных данных предусматривает, что согласие на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения, оформляется отдельно от иных согласий субъекта персональных данных на обработку его персональных данных. Оператор обязан обеспечить субъекту персональных данных возможность определить перечень персональных данных по каждой категории персональных данных, указанной в согласии на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения.

От имени малолетних граждан в возрасте до 14 лет сделки совершают их законные представители (пункт 1 статьи 28 Гражданского кодекса Российской Федерации). Соответственно, согласие на обработку персональных данных лиц, не достигших 14 лет, могут давать только их родители и законные представители.

По смыслу части 2 статьи 9 Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (далее – Федеральный закон № 120-ФЗ) органы

и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних обязаны незамедлительно информировать уполномоченные органы в случае нахождения в обстановке, представляющей угрозу их жизни, здоровью или препятствующей их воспитанию, жестоко обращающихся с несовершеннолетними и (или) вовлекающих их в совершение преступления, других противоправных и (или) антиобщественных действий.

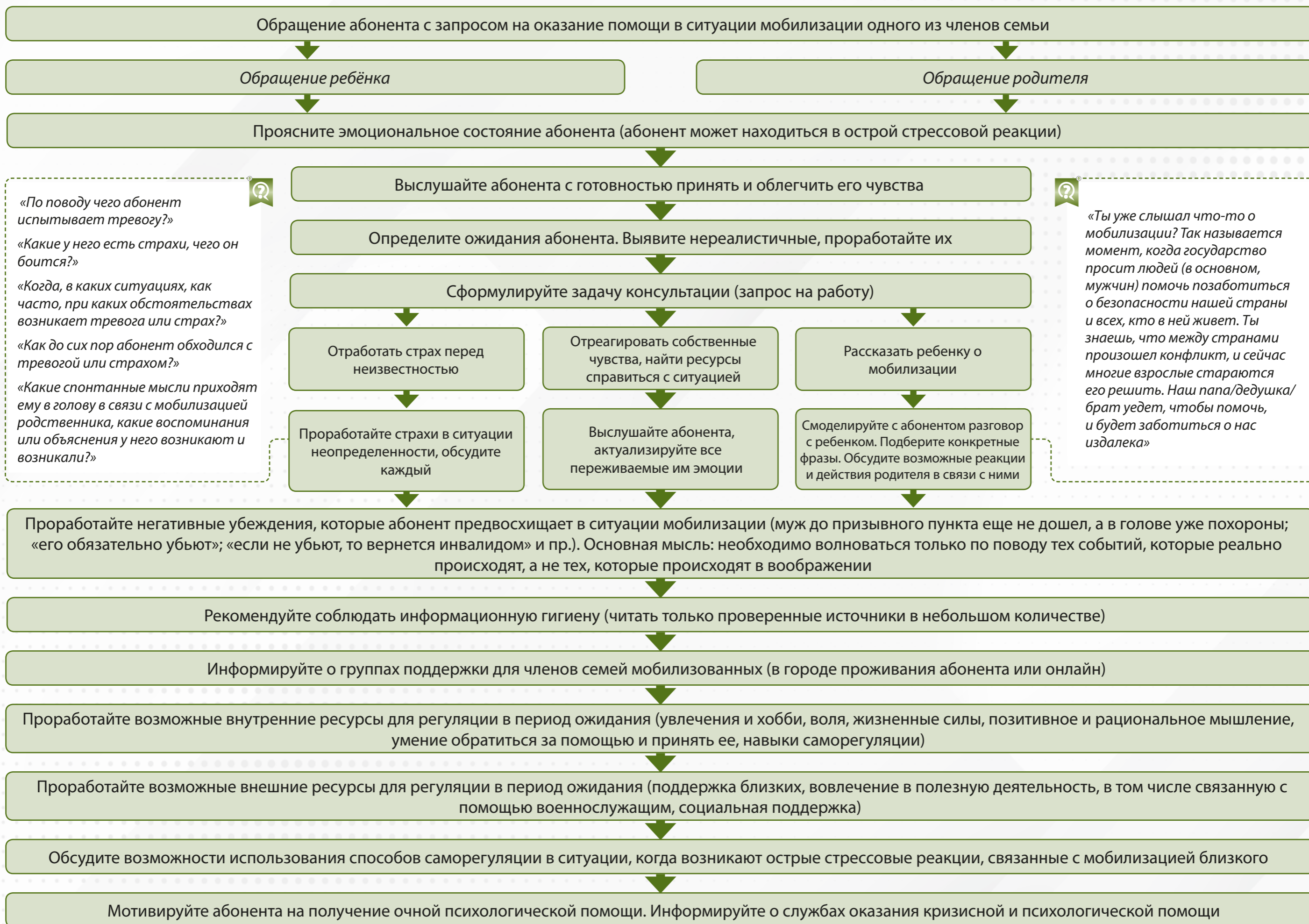
Часть 1 статьи 4 Федерального закона № 120-ФЗ в систему профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних входят комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы управления социальной защитой населения, федеральные органы государственной власти и органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, и органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования, органы опеки и попечительства, органы по делам молодежи, органы управления здравоохранением, органы службы занятости, органы внутренних дел, учреждения уголовно-исполнительной системы (следственные изоляторы, воспитательные колонии и уголовно-исполнительные инспекции).

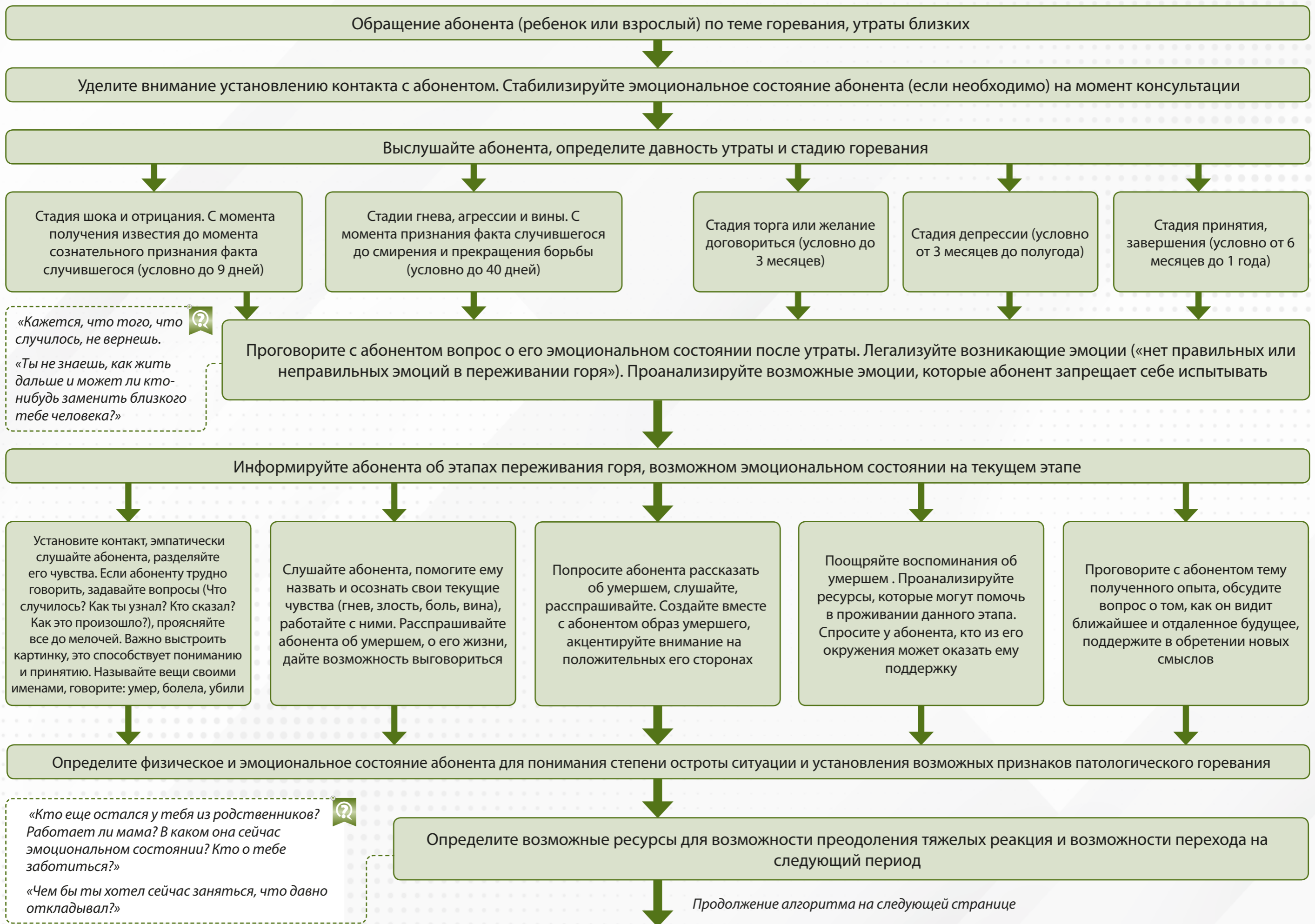
Согласно пункту 5.3. Положения о службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (далее – Положение), утверждённого Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, непосредственная работа с позвонившим является конфиденциальной деятельностью. Это означает, что как информация о факте звонка, так и само содержание разговора телефонного консультанта с собеседником могут быть переданы только правоохранительным органам и только по решению суда.

Пункт 3.1. Положения устанавливает, что при согласии звонящего сведения о нём могут быть сообщены специалистам других служб в соответствии с нормативно закреплённым порядком действий для подобных случаев. Шагом 2 Алгоритма действий телефонного консультанта при сообщении о жестоком обращении с ребёнком предусмотрено, что консультант получает согласие звонящего на вмешательство в ситуацию.

На сегодняшний день отсутствуют нормативные правовые акты прямо регулирующие специальный порядок межведомственного взаимодействия с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при поступлении обращения на детский телефон доверия с единым общероссийским номером, требующего экстренного вмешательства для защиты прав несовершеннолетнего, если не предусмотрено иное региональными актами.

Таким образом, отсутствуют правовые и организационные основания для передачи сведений об обстоятельствах, требующих экстренного вмешательства для защиты прав несовершеннолетнего, специалистами службы экстренной психологической помощи детского телефона доверия без наличия согласия несовершеннолетнего на распространение такой информации.





«Кажется, что того, что случилось, не вернешь.  
«Ты не знаешь, как жить дальше и может ли кто-нибудь заменить близкого тебе человека?»

«Кто еще остался у тебя из родственников? Работает ли мама? В каком она сейчас эмоциональном состоянии? Кто о тебе заботиться?»  
«Чем бы ты хотел сейчас заняться, что давно откладывал?»



★ (\*) Рекомендации абоненту (третье лицо) в случае 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.
- 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

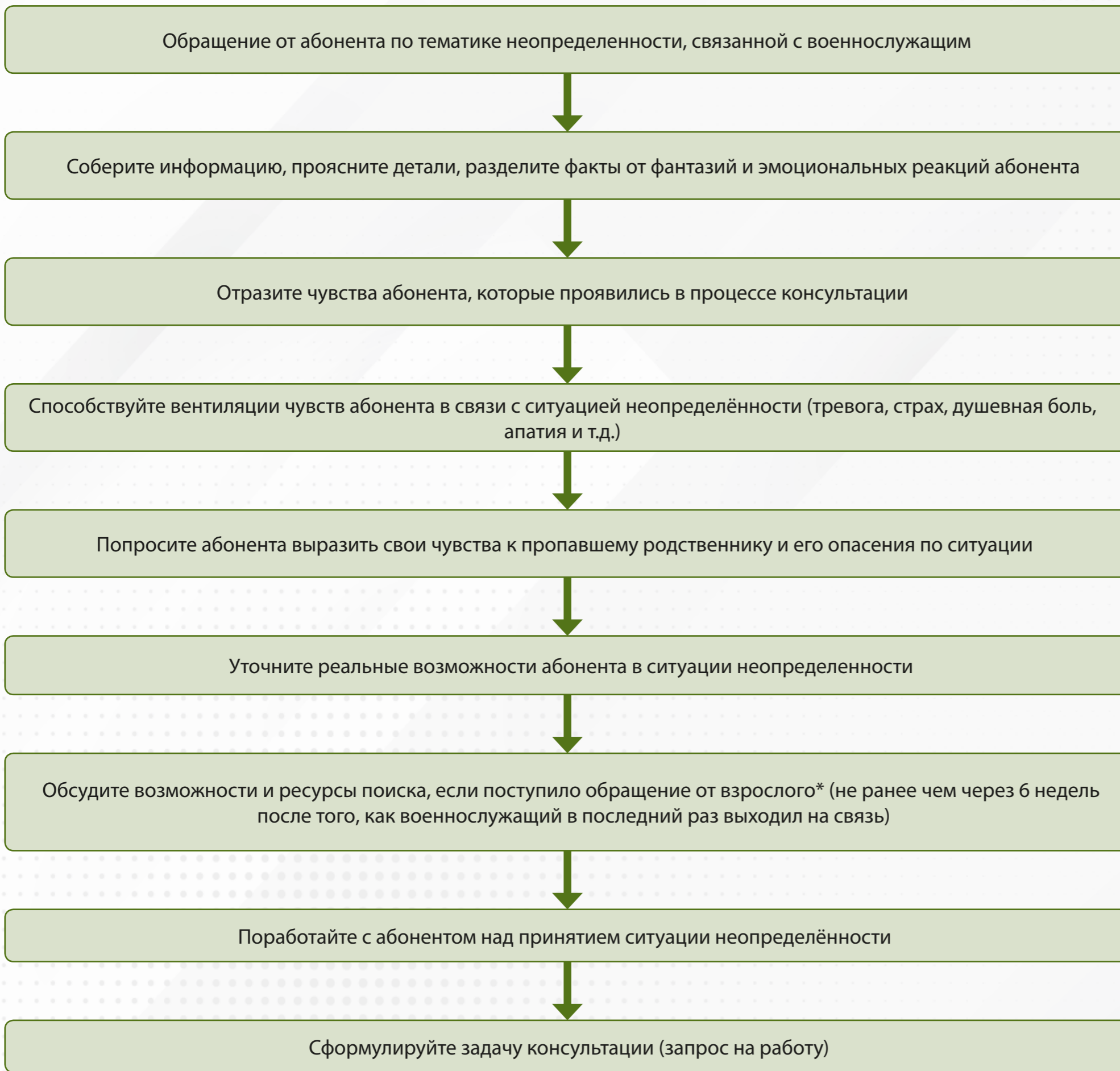
★ (\*) Рекомендации абоненту (третье лицо) в случае помощи ребенку, потерявшему близкого

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 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции

Раздел 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции



«Как долго продолжается ситуация?»  
«От кого вы узнали, что он в плену (госпитале)?»  
«Что именно вам известно?»

«Как вы переживаете данную ситуацию?»  
«Какие у вас в связи с этим чувства, мысли, ощущения?»

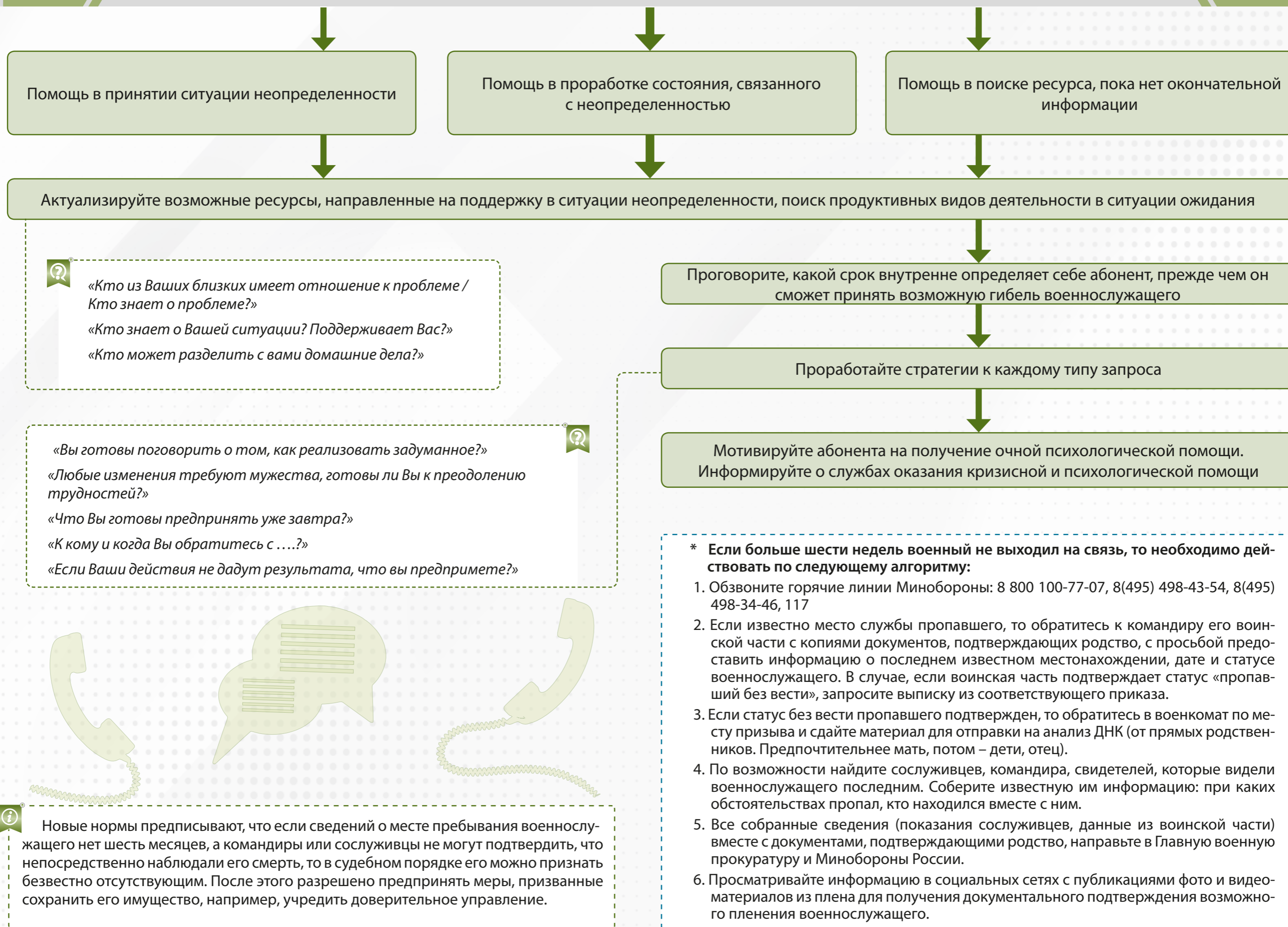
«Мне больно от того, что он...»  
«Я разочарована тем, что он...»  
«Мне грустно от того, что он...»  
«Я боюсь, того что...»  
«Я сожалею, что я...»  
«Я благодарна ему за то, что...»

«Что ты можешь изменить в данной ситуации?»  
«Чего ты не можешь изменить?»  
(Ты не можешь к нему попасть, ты не можешь остановить военные действия и т.д.)  
«Что находится в зоне твоего контроля?» (учеба, работа, домашние дела и т.д.)  
«Что способствовало ухудшению Вашей ситуации?»  
«Что усугубило ситуацию?»

Не нужно, с одной стороны, давать ложных надежд, говорить, что «он вернется» «всё будет хорошо», с другой стороны, не следует опережать и сталкивать абонента с переживанием горя, утраты, усугублять, катализировать ситуацию искусственно.

«Как я могу помочь начать?»  
«О чем Вы хотели поговорить?»

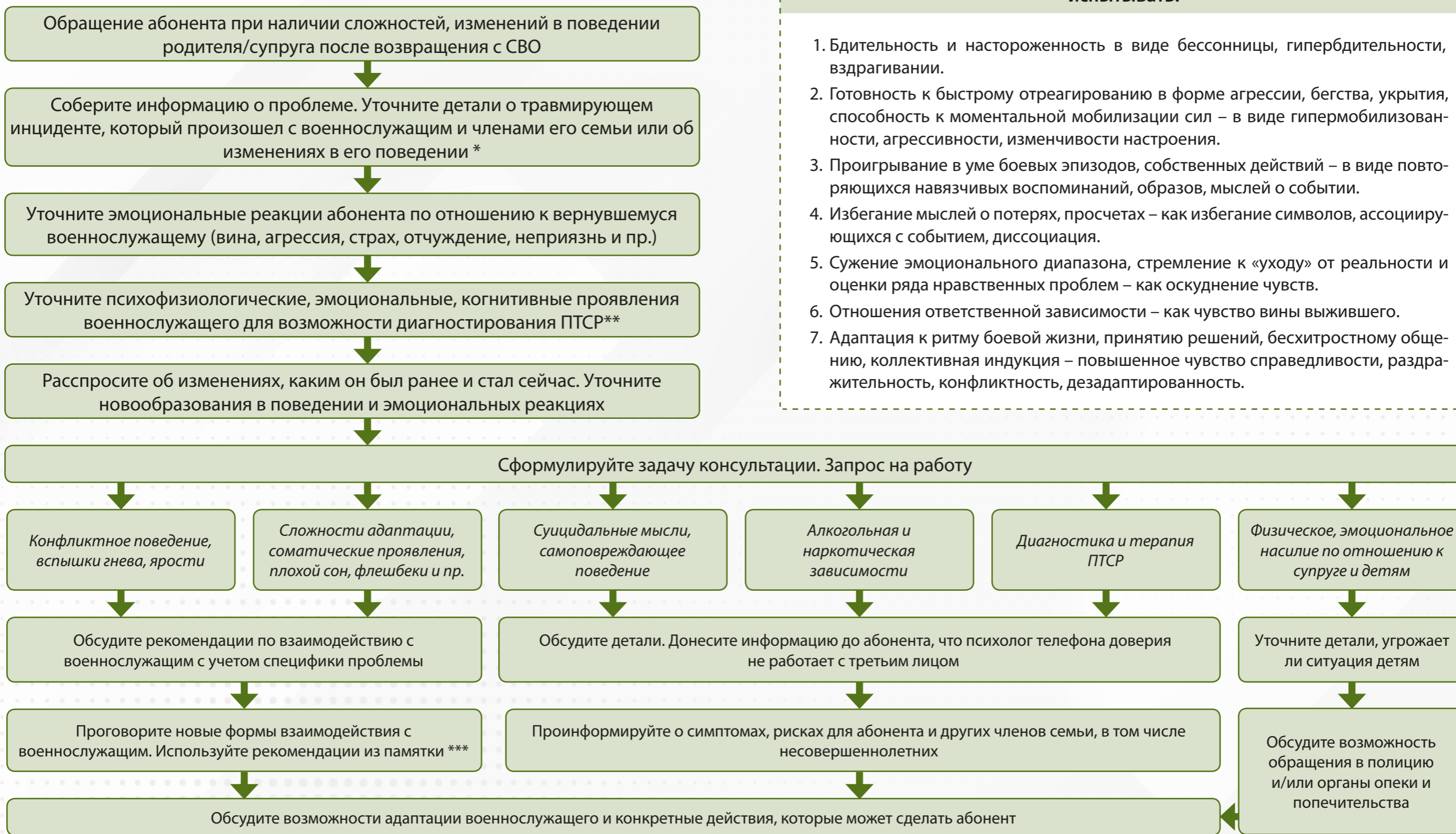
Продолжение алгоритма на следующей странице



Раздел 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции

Раздел 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции

ПТСР возникает после воздействия чрезвычайного или длительного по своей природе стрессора, от воздействия которого избавиться трудно или невозможно



- \* По возвращении в мирную жизнь военнослужащие могут испытывать:**
1. Бдительность и настороженность в виде бессонницы, гипербдительности, вздрагивании.
  2. Готовность к быстрому отреагированию в форме агрессии, бегства, укрытия, способность к моментальной мобилизации сил – в виде гипермобилизованности, агрессивности, изменчивости настроения.
  3. Проигрывание в уме боевых эпизодов, собственных действий – в виде повторяющихся навязчивых воспоминаний, образов, мыслей о событии.
  4. Избегание мыслей о потерях, просчетах – как избегание символов, ассоциирующихся с событием, диссоциация.
  5. Сужение эмоционального диапазона, стремление к «уходу» от реальности и оценки ряда нравственных проблем – как оскуднение чувств.
  6. Отношения ответственной зависимости – как чувство вины выжившего.
  7. Адаптация к ритму боевой жизни, принятию решений, бесхитроственному общению, коллективная индукция – повышенное чувство справедливости, раздражительность, конфликтность, дезадаптированность.

Продолжение алгоритма на следующей странице

- ☆ В процессе адаптации могут быть полезны следующие виды деятельности:**
- ✓ встреча с родными и близкими после возвращения домой;
  - ✓ общественная благодарность за выполнение долга перед Родиной;
  - ✓ доступность льгот и повышение социального статуса;

- ☆ В процессе адаптации могут быть полезны следующие виды деятельности:**
- ✓ новая интересная работа;
  - ✓ ведение общественной жизни;
  - ✓ качественная коммуникация с окружающими, в том числе и с сослуживцами.

Составьте план действия, исходя из запроса

Отразите эмоциональное состояние абонента, окажите моральную поддержку в связи с обращением

Мотивируйте абонента на получение очной психологической помощи для себя и военнослужащего члена семьи. Информируйте о службах оказания кризисной и психологической помощи

### \*\* Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)

F43.1 по МКБ-11 - психическое расстройство, развивающееся вследствие мощного психотравмирующего воздействия угрожающего или катастрофического характера, сопровождающееся экстремальным стрессом, основными клиническими проявлениями выступают повторные переживания элементов травматического события в ситуации «здесь и сейчас» в форме флэшбеков, повторяющихся сновидений и кошмаров, что сопровождается чаще тревогой и паникой, но возможно также гневом, злостью, чувством вины или безнадежности, стремлением избегать внутренние и внешние стимулы, напоминающие или ассоциирующиеся со стрессором. Симптомы возникают обычно в течение шести месяцев от стрессового воздействия. В качестве пусковых факторов выступают события, которые способны вызвать дистресс практически у любого человека, природные и техногенные катастрофы, угроза жизни, нападение, пытки, сексуальное насилие, военные действия, террористические акты, пребывание в плену или концентрационном лагере, свидетельство гибели другого человека, жизнеугрожающее заболевание, получение известия о неожиданной или насильственной смерти близкого человека. Заболевание характеризуется высокой коморбидностью с другими психическими расстройствами и может приводить к изменению личности.

### \*\*\* Памятка родственникам (супругам) военнослужащего, вернувшегося из зоны СВО:

1. Не перегружайте информацией, проблемами в первые дни после возвращения.
2. Постарайтесь оградить членов семьи и военнослужащего от новостных СМИ.
3. Найдите возможность помогать тем, кто воюет (в госпиталях, в соц.учреждениях, общественных организациях).
4. Приготовьтесь, что военнослужащий, вернувшийся из зоны боевых действий, - это, вероятно, уже другой человек, который получил уникальный опыт. Его нужно принять вместе с новыми взглядами, знакомствами, проблемами, страхами и, возможно, проявлениями агрессии. Возвращение к мирной жизни может затянуться, но без любви, заботы, тепла и самое главное - принятия семьи оно станет практически невозможным.
5. Помните: человек, прошедший войну, стал сильнее, мудрее и опытнее. Он вернулся, живой, именно к вам. Все остальное - трудности, которые можно пережить, если вы нацелены на то, чтобы прожить с человеком счастливую жизнь.
6. Не отгораживайтесь. В противном случае военнослужащий остается со своими воспоминаниями, порой небезопасными для психического здоровья. Это приводит к внутреннему конфликту, который будет постепенно усиливаться. В итоге выходов из него может оказаться много, и все они будут деструктивны для личности и социума.

### \*\*\* Памятка родственникам (супругам) военнослужащего, вернувшегося из зоны СВО:

7. Слушайте его. Это важно. Военнослужащий должен понять, что рядом с ним его родной человек, который примет его любым. Он должен понять, что он нужен. Многие закрываются в себе, если видят, что жена отвергает его новый опыт и говорит, что не хочет слышать про убийства и кровь. Но он-то этого не может забыть, а поделиться ему больше не с кем. Отсутствие этой возможности может спровоцировать серьезные проблемы с психикой. Дом должен стать для него местом, где можно расслабиться и раскрыться.
8. Чтобы человек быстрее адаптировался, его нужно вовлекать в повседневную жизнь. Он должен понимать, что он нужен здесь и не является обузой. В противном случае, в сознании бойцов возникает разлом - там он герой, а здесь жена делает все сама, чтобы он вроде бы как отдохнул. Ни в коем случае нельзя жалеть человека, нужно вовлекать его в бытовые вопросы по мере готовности.
9. Если нет резко агрессивных форм поведения, нельзя отгораживать детей от отца. Ребенок - это дополнительная ниточка, которая привязывает военнослужащего к реальной жизни. Дети понимают больше, чем вам кажется. Их участие и сопереживание может стать для человека спасительными.
10. Осознание того, что рядом любимая жена сменяет понимание того, что рядом желанная жена. Нередко участники боевых действий говорят, что пропадает сексуальное влечение и появляется агрессивный настрой. Его нужно постепенно приучать, что вся опасность миновала и удара в спину не будет.
11. Если человек не выносит физических контактов в принципе - приготовьтесь к тому, что нужно постепенно, день за днем, возможно - неделя за неделей, налаживать контакт. Человек должен оттаять. Ему нужно дать понять, что он может прийти к вам в любой момент. Вот ваша рука, вы рядом и будете ждать столько, сколько нужно, чтобы он смог протянуть свою руку в ответ.
12. Бывает, что человек, вернувшийся из зоны боевых действий, долго молчит, но в какой-то момент срывается и начинает крушить все вокруг. В таких ситуациях нужно максимально стараться убрать все колюще-режущие предметы, чтобы они не попались под руку, ограничить пребывание человека на кухне.
13. При проявлениях агрессии на словах - старайтесь говорить с человеком спокойно. Будет очень сложно, потому что внутри все закипит, но поддаваться на эту агрессию нельзя. Нужно своим поведением, интонацией и реакцией давать понять, что вы понимаете, как ему тяжело. Или что вам сложно это понять, но от того, что на вас кричат, понятнее не становится.
14. Если проявления агрессии сопровождаются злоупотреблением алкоголя - нужно немедленно обращаться к специалистам. Потому что спиртное гарантирует непредсказуемость в любом состоянии.
15. Если военнослужащий в состоянии алкогольного опьянения несколько дней, и это не свойственное ему поведение - обращайтесь к наркологу или психотерапевту. Когда у человека возникает абстинентный синдром - похмелье - это зависимость. На следующей стадии похмелье не появляется - это означает, что организм уже не сопротивляется, человеку нужно крайне малое количество алкоголя, чтобы прийти в эйфорию. Это уже не бытовой алкоголизм, это зависимость, которую нужно лечить терапевтически. То же касается зависимости от легких наркотиков - она должно лечиться у специалистов.
16. Многие ветераны жалуются на боли в спине. Пройдите исследование - ношение бронезилета и перемещение на бронетехнике длительное время может стать причиной проблем с позвоночником. Если не найдены какие-то физические проблемы в ходе исследования, то травма является психосоматической. С ней тоже нужно обращаться к специалистам. Нужны расслабляющие массажи, физиотерапевтические процедуры, плавание, гимнастика.
17. Если боец не хочет обращаться к психологу или психотерапевту, хотя вы видите, что ему нужна помощь, то специалист должен прийти к нему. Можно смоделировать ситуацию, когда в вашем кругу общения появляется человек, который устанавливает доверительные отношения с бойцом и поможет ему осознать некоторые моменты в его поведении. Дайте контакты дистанционных психологических служб (телефона доверия).





☆ \* Алгоритм действия педагога образовательной организации в ситуации смерти родственника обучающегося

- Поговорите с другим родителем об индивидуальных особенностях переживания, выразите соболезнования
- Проинформируйте других учителей
- Проведите беседу с другими обучающимися в отсутствие ребенка
- Продумайте все будущие праздничные активности
- Продумайте индивидуальный разговор с ребёнком

☆ \*\* Примерная структура индивидуальной беседы педагога с обучающимся в ситуации утраты

**Начните разговор**

«Здравствуй, (имя ребенка)! Мне хочется тебе сказать, что я знаю о произошедшем в твоей семье. Мне очень грустно, что это случилось с тобой. Я хочу, чтобы ты знал, что я буду рядом, если тебе это понадобится»

**Признайте чувства**

«Я вижу, как тебе сложно говорить со мной, с другими, отвечать на вопросы. Ты можешь этого не делать, если тебе не хочется. Но я иногда буду спрашивать у тебя, как твои дела. Вдруг ты захочешь рассказать»

**Предложите помощь**

«Если тебе нужна будет помощь, ты можешь мне об этом сказать». Если у вас есть опыт переживания утраты: «Ты знаешь, когда-то я проживала подобные чувства. Мне было грустно потерять близкого. Я обращалась за помощью и мне становилось легче»

**Уточните о возможности говорить с другими**

«Иногда важно, чтобы о нашей беде знали близкие нам люди, наши друзья. Зная о том, что с нами происходит, они могут помочь нам. Если ты хочешь, я могу рассказать ребятам почему ты грустишь? Может ты хочешь, чтобы кто-то конкретный узнал об этом»

**Предупредите о возможных сложностях**

«Хочу тебе сказать, что некоторые ребята в классе уже могут знать о случившемся в твоей семье. Так бывает, что нам бы не хотелось о чем-то рассказывать, но другим кто-то уже сообщил. Если тебе в какой-то момент станет некомфортно, ты можешь подойти ко мне. Я помогу»

☆ **Когда возвращаться в школу после похорон?**

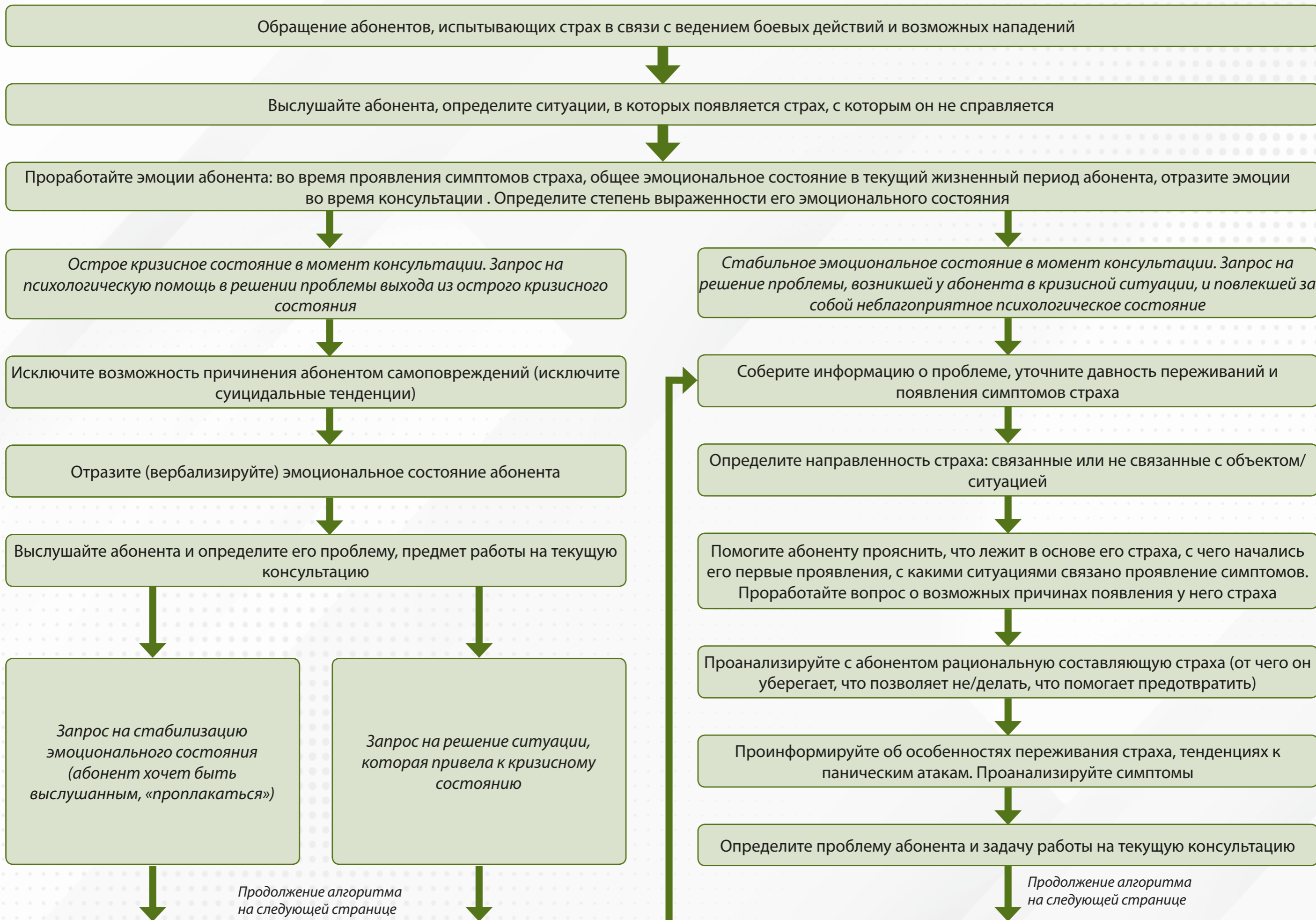
Обычно рекомендуют, чтобы дети возвращались в школу по возможности быстрее после похорон. Между тем все это очень индивидуально. Ребенок часто боится оставить родителя одного, ему кажется, что отец или мать умрут, оставшись дома в одиночестве. В этом случае целесообразно пойти ребенку навстречу, разрешить ему в течение какого-то времени побыть дома, чтобы он успокоился и убедился, что родитель умирать не собирается.

**Стоит ли говорить с ребенком о горе?**

Когда ребенок придет в школу, учитель должен сказать ему, что он знает о его горе, чтобы ребенок не чувствовал равнодушия со стороны учителя.

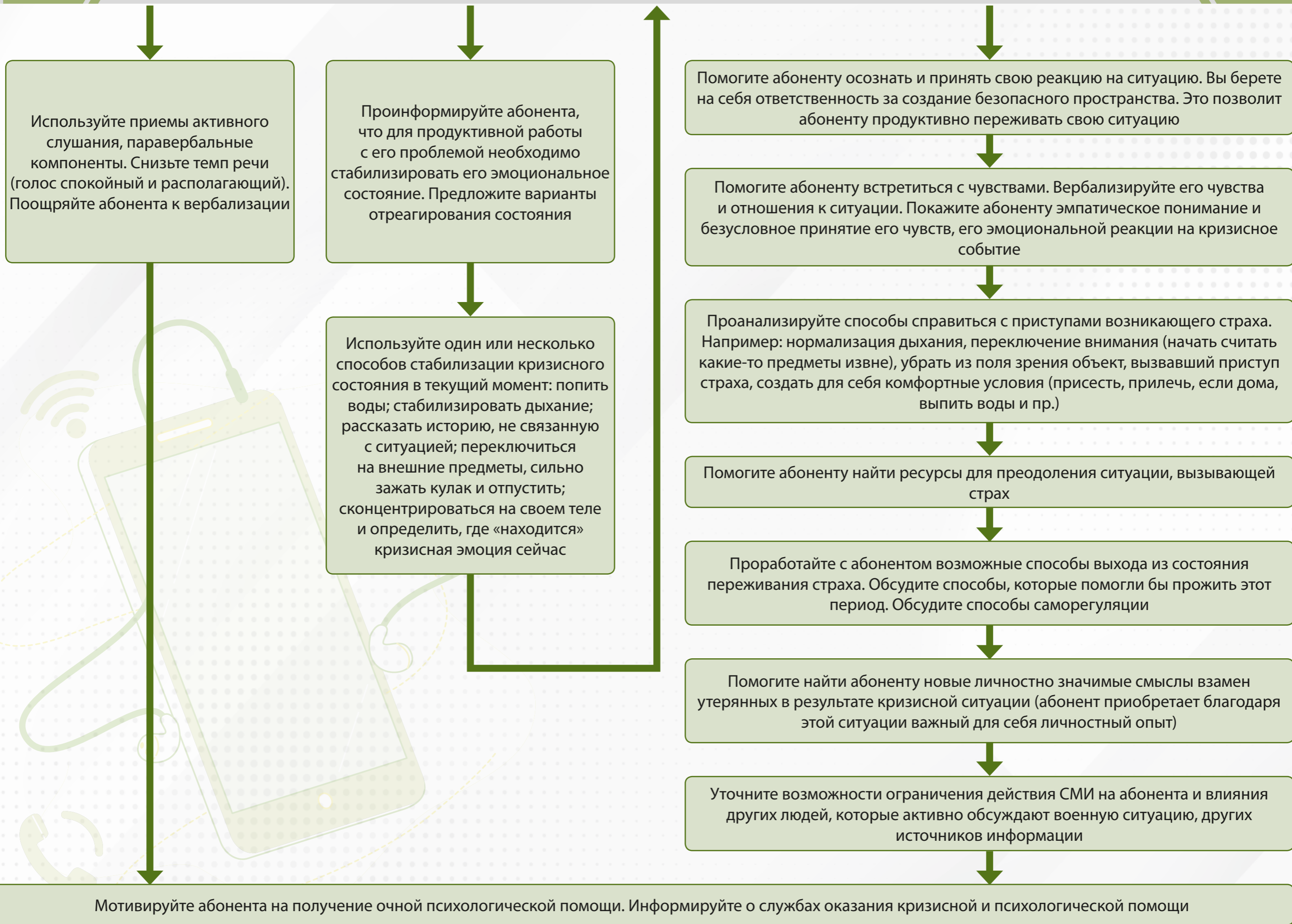
**С чего начать разговор в классе?**

«Да, у вашего одноклассника погиб папа». Объясните, что по этическим принципам не готовы обсуждать с ними подробности. Переводите разговор с фактов на их чувства: «Что вы почувствовали, когда узнали? Как вы сейчас это переживаете?». Объясните, что любые их чувства нормальны.



Раздел 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции

Раздел 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции



Раздел 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции

Раздел 3. Запросы, связанные с тематикой специальной военной операции

**Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав**<sup>1</sup> создаются высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации в целях координации деятельности органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по предупреждению безнадзорности, беспризорности, правонарушений и антиобщественных действий несовершеннолетних, выявлению и устранению причин и условий, способствующих этому, обеспечению защиты прав и законных интересов несовершеннолетних, социально-педагогической реабилитации несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, выявлению и пресечению случаев вовлечения несовершеннолетних в совершение преступлений, других противоправных и (или) антиобщественных действий, а также случаев склонения их к суицидальным действиям.

**Кризисная ситуация**<sup>2</sup> (от греч. krisis – решение, поворотный пункт, исход) – это ситуация, требующая от человека значительного изменения представлений о мире и о себе за короткий промежуток времени. Эти изменения могут носить как позитивный, так и негативный характер.

**Органы опеки и попечительства**<sup>3</sup> – это органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, основными задачами деятельности которых выступают защита прав и законных интересов граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждан, находящихся под опекой или попечительством; надзор за деятельностью опекунов и попечителей, а также организаций, в которые помещены недееспособные или не полностью дееспособные граждане; контроль за сохранностью имущества и управлением имуществом граждан, находящихся под опекой или попечительством либо помещенных под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

**Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)**<sup>4</sup> – психическое расстройство, развивающееся вследствие мощного психотравмирующего воздействия угрожающего или катастрофического характера, сопровождающееся экстремальным стрессом, основными клиническими проявлениями выступают повторные переживания элементов травматического события в ситуации «здесь и сейчас» в форме флэшбеков, повторяющихся сновидений и кошмаров, что сопровождается чаще тревогой и паникой, но возможно также гневом, злостью, чувством вины или безнадежности, стремлением избегать внутренние и внешние стимулы, напоминающие или ассоциирующиеся со стрессором. Симптомы возникают обычно в течение шести месяцев от стрессового воздействия. В качестве пусковых факторов выступают события, которые способны вызвать дистресс практически у любого человека, природные и техногенные катастрофы, угроза жизни, нападение, пытки, сексуальное насилие, военные действия, террористиче-

ские акты, пребывание в плену или концентрационном лагере, свидетельство гибели другого человека, жизнеугрожающее заболевание, получение известия о неожиданной или насильственной смерти близкого человека. Заболевание характеризуется высокой коморбидностью с другими психическими расстройствами и может приводить к изменению личности.

**Телефон доверия** – это служба, которая оказывает населению экстренную психологическую помощь по телефону, одна из форм психопрофилактической работы, социально-терапевтической помощи, адресованной лицам, находящимся в кризисных состояниях.

**Чрезвычайная ситуация**<sup>5</sup> – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которое может повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

**Экстренная психологическая помощь**<sup>6</sup> – целостная система мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психического состояния пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в условиях ЧС, снижение рисков возникновения массовых негативных реакций и профилактику отдаленных негативных психических последствий, включающая в себя как отдельные специальные методы психологического воздействия, так и организацию особой среды, окружающую пострадавших, а также родственников, близких погибших и пострадавших в ЧС в процессе ликвидации последствий ЧС.

**Экстремальная ситуация**<sup>7</sup> – внезапно возникшая ситуация, угрожающая или субъективно воспринимаемая человеком как угрожающая жизни, здоровью, личностной целостности, благополучию.



1 Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» <https://cloud.consultant.ru/cloud/cgi/online.cgi?re q=doc&ts=OAb43gTTOCtsvPKV&cacheid=77533C2E071AE77E83326AA087528A6B&mode=splus&rnd=N3SbnA&base=LAW &n=431870&dst=100537#Wkc43gTB8mfpTHzG>

2 Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных / Под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007

3 Федеральный закон от 24 апреля 2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве» Международная классификация болезней 10-го пересмотра (МКБ-10) [Электронный ресурс] URL: <https://mkb-10.com/index.php?pid=4257> (Дата обращения: 17.05.2023)

4 Клинические рекомендации «Посттравматическое стрессовое расстройство» Министерства здравоохранения России от 28 февраля 2023 года

5 Федеральный закон от 21.12.1994 N 68-ФЗ (ред. от 14.04.2023) «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» [Электронный ресурс] URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5295/bb9e97fad9d14ac66df4b6e67c453d1be3b77b4c/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5295/bb9e97fad9d14ac66df4b6e67c453d1be3b77b4c/) (Дата обращения: 17.05.2023)

6 Шойгу Ю. С., Тимофеева Л. Н., Курилова Е. В. Организация и оказание экстренной психологической помощи детям, пострадавшим в чрезвычайных ситуациях (на примере работы специалистов психологической службы МЧС России в школе № 127 г. Пермь) //Национальный психологический журнал. – 2019. – №. 2 (34). – С. 55-63.

7 Шойгу Ю. С., Елисеева И. Н. К вопросу об истории развития экстремальной психологии //Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. – 2010. – №. 1. – С. 59-64.

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

129344, г. Москва, ул. Енисейская, д. 2, стр. 1,

+7 (495) 374-53-06

info@fond-detyam.ru

[www.fond-detyam.ru](http://www.fond-detyam.ru)

[www.ya-roditel.ru](http://www.ya-roditel.ru)

[www.telefon-doveria.ru](http://www.telefon-doveria.ru)

Информационно-методический сборник

**Ермолаева А.В.**

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

**Часть 4**

*Отпечатано*

*в АО «Первая Образцовая типография»*

*Тел.: +7 (495) 641-51-70, доб. 162*

*115054, Москва, ул. Валовая, д. 28*

*order@primepublish.ru*

*Филиал «Чеховский Печатный Двор»*

*Подписано в печать 26.07.2023 г. Заказ №345.*

*142300, Московская область,*

*г. Чехов, ул. Полиграфистов, д. 1*

Формат 60x90 1/8. Гарнитура «Myriad Pro».

Тираж 500 экз.

ISBN 978-5-7164-1328-3



9 785716 413283