



Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения

# **ДОСТУПНОСТЬ КАК ПРИНЦИП ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ЕГО РЕАЛИЗАЦИЯ НА ДЕТСКОМ ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ**



**М.О. Егорова**  
президент Национального фонда  
защиты детей от жестокого  
обращения



# ДОСТУПНОСТЬ обеспечивается



**Информированностью  
целевой группы**

**Доступностью линии  
для целевой группы**

Слайд 2





# ПРИНЦИПЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ



- **Апелляция к личности собеседника**
- **Помощь в обращении на Телефон доверия**
- **Четкость и полнота информации и контактных данных о службе**

Слайд 3





# ПРИМЕРЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ О ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ



- ▶ **Линия Надежды**  
**24 часа в сутки 7 дней в неделю**  
**КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА**  
**Помощь при кризисе**  
**Предотвращение суицидов**  
**Предоставление информации**  
**Вы говорите - мы слушаем...**
- ▶ **Нам всем порой требуется помощь...**
- ▶ **Помогаем построить мост понимания между родителями и детьми**
- ▶ **Ты сможешь поговорить с тем, кто тебя поймет...**
- ▶ **ПОЗВОНИТЕ НАМ! Мы те, кто понимает, какие тяготы и стрессы выпадают на долю родителей**

Слайд 4





# Примеры информирования о Телефоне доверия



Большинство проблем в жизни человека имеет в основе психологические причины.

Во многих случаях «злая судьба», «рок», «невезение» - результат психологической неграмотности.

**Выход  
есть  
всегда!**

**Мы готовы  
тебе помочь!**

консультации психолога  
по телефонам: **26-37-90**  
**73-74-73**  
круглосуточно

консультации юриста  
по телефону: **73-74-73**  
вторник, четверг с 9.00 до 17.00

ГУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ  
СЕМЬЕ И ДЕТЯМ» г. САРАТОВА  
МИНИСТЕРСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОМОЩЬ ПСИХОЛОГА**  
что мешает ее принять?

**Да/Нет**

Профессионально  
Конфиденциально  
Анонимно  
Бесплатно

Телефон  
Доверия

СЕМЬЯ

ГУ «Центр социальной помощи семье и детям» г. Саратова

Саратов 2008

г. Саратов

Слайд 5





# Примеры информирования о Телефоне доверия



Что сильная боль? -

1234567

**Доверие.**



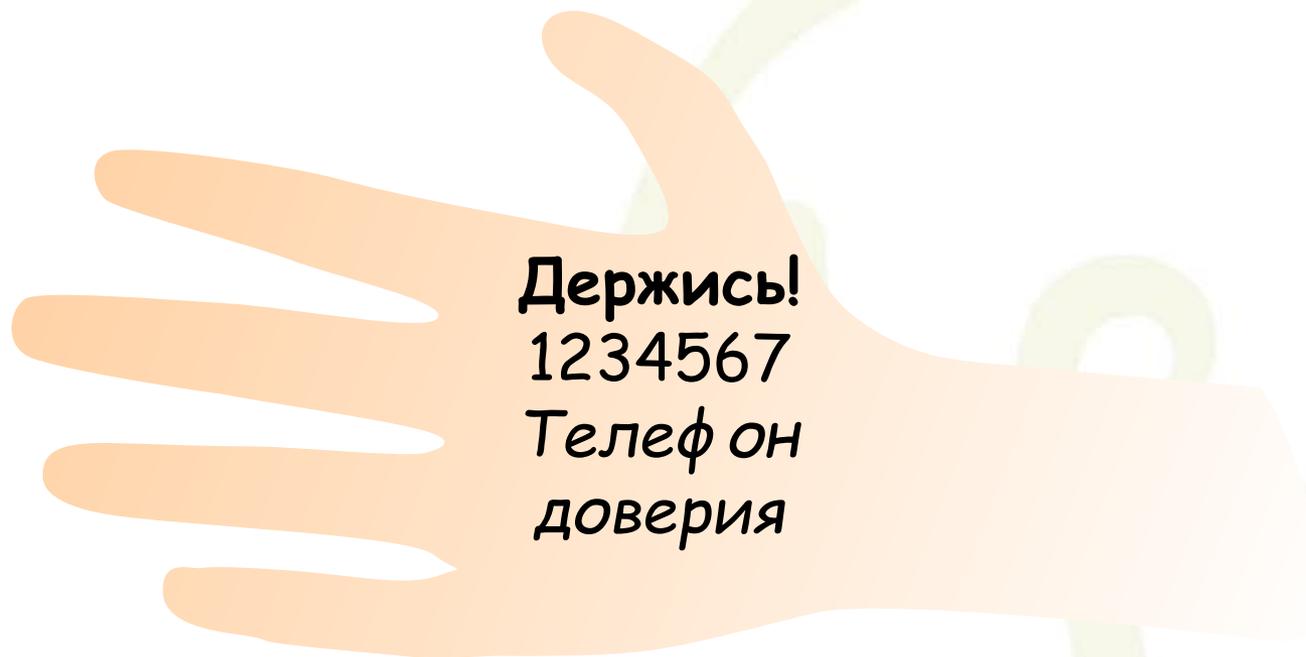
Телефон

экстренной психологической помощи





# Примеры информирования о Телефоне доверия





# ПРИНЦИПЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ



- **Создание образа психологической службы**
- **Повышения уровня психологической культуры клиентов**
- **Использование примеров**

Слайд 8





# Примеры информирования о Телефоне доверия



**у Вас всегда**  
есть возможность  
**ПОЗВОНИТЬ**

на **Телефон Доверия**

*Если у Вас проблемы и вы не знаете как поступить...  
Если Вы хотите разобраться в себе и в своих отношениях...  
Если Вам нужна помощь, поддержка...  
Если в Вашей жизни туннель...*

**Мы готовы искать выход вместе с Вами.**

наберите  
**33-33-33**

**Служба экстренной психологической помощи по телефону**

**КРУГЛОСУТОЧНО бесплатно анонимно**

Отдел по делам молодежи администрации г. Владимира УСО ЦСПМ

Между нами нет расстояний

**ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ**  
г. Владимир

г. Владимир

Слайд 9





# Примеры информирования о Телефоне доверия



Дорогие ребята!

Для вас работает Телефон доверия 62-08-78.

*С телефонными консультациями можно говорить обо всем :*

- *об отношениях с родителями и учителями...*
- *о дружбе и первой любви...*
- *о своей жизни и своих проблемах...*



Обязательно звоните,  
*если вас бьют дома, не понимают в школе, обижают во дворе...*

Телефон доверия

для детей, подростков и их родителей 62 - 08 - 78 –

ваш искренний собеседник и надежный консультант.

*Мы работаем понедельник – пятница с 10-00 до 22-00.*

*Вы получите психологическую помощь быстро и анонимно*



г. Магадан

Слайд 10





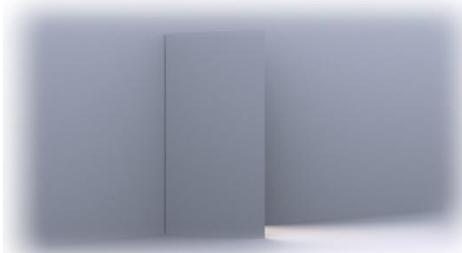
# Примеры информирования о Телефоне доверия



Что не надо делать:

- ✓ Не отказывайся говорить о возможности самоубийства.
- ✓ Не предлагай простых ответов на сложные вопросы.
- ✓ Не реагируй на высказывания друга таким образом: «Подумай, скольким людям гораздо хуже, чем тебе». Эти слова могут усилить у человека чувство вины.

**ВЫХОД  
ЕСТЬ  
ВСЕГДА!**



## Мы готовы тебе помочь!

консультации психолога  
по телефонам:

**26-37-90**

**73-74-73**

круглосуточно

консультации юриста  
по телефону:

**73-74-73**

вторник, четверг с 9.00 до 17.00

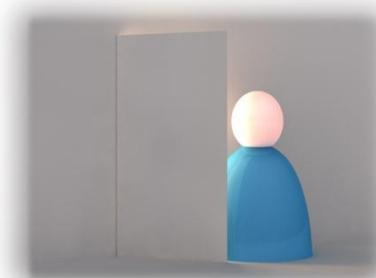


Профессионально  
Конфиденциально  
Анонимно  
Бесплатно

ГУ «Центр социальной помощи семье и детям» г. Саратов

ГУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ  
СЕМЬЕ И ДЕТЯМ» г. САРАТОВА  
МИНИСТЕРСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### Твоему другу плохо,



как ему помочь?

Саратов 2008

## г. Саратов

Слайд 11





# Примеры информирования о Телефоне доверия



## ✓ Слушай внимательно.

Дай ему возможность рассказать, поделиться своей болью. Не пугайся. От этого негативные чувства потеряют свою угрожающую силу. Будь эмоционально восприимчив, верь, что человек действительно может покончить с собой. Дай возможность справиться со своими чувствами. Не торопись перейти к конкретному решению проблемы.



## ✓ Помоги поверить, что жизнь может быть ценной.

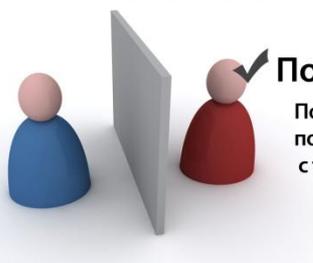
В ней есть не только боль и страдания. Помогите увидеть красоту и ценность жизни.

## ✓ Предложите получить профессиональную помощь.

Даже если тебе удалось откровенно и открыто поговорить с другом.

## ✓ Говори свободно о его ситуации и мыслях о смерти.

Давно ли они появились? Думал ли он о том, как это сделает? Принимай эти мысли без осуждения.



## ✓ Поищите вместе другой выход из ситуации.

Помоги ему вернуть надежду. Помоги ему увидеть альтернативы в его мире черного и белого, позиции «все или ничего». Принимай проблемы человека серьезно, оценивай их значимость с точки зрения этого человека, а не со своей собственной или общепринятой.

г. Саратов

Слайд 12





# Примеры информирования о Телефоне доверия



**К нам обращаются  
родители:**



*«Сына не оттащить от компьютера...»*

*«Подозреваю, что дочь курит. Как поговорить с ней об этом?»*

*«Сын грозит, что уйдет из дома...»*

*«Дочь стала замкнутой, подавленной...»*

**Телефон доверия «Гаврош»**

**8 (499) 134-81-81**

понедельник-пятница с 14.00 до 20.00

АНОНИМНО, БЕСПЛАТНО

*Всем порой нужен тот, кто готов выслушать...*

Поддержку служба осуществляет Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения в рамках проекта «Слышать ребенка». При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 14 апреля 2008 года №192-рп.

**г. Москва**

Слайд 13





# ПРИНЦИПЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ



- **Адресность информационного материала**
- **Соответствие языка и графических средств материала целевой аудитории**
- **Тематические информационные материалы**

Слайд 14





# Примеры информирования о Телефоне доверия



Вашему близкому  
нужна помощь и поддержка?

Звоните в службу экстренной  
психологической и правовой помощи  
"Телефон Доверия"  
*консультации психолога и юриста*

73-74-73 или 26-37-90

Профессионально  
Конфиденциально  
Анонимно  
Бесплатно



ГУ «Центр социальной помощи семье и детям» г. Саратова

г. Саратов

Слайд 15





# Примеры информирования о Телефоне доверия



**Хочешь кричать, ссориться, злиться, пить, курить, ходить по головам.**

**Позвони по телефону**

**8 (499) 134-81-81**

**Телефон доверия «Гаврош»**

понедельник – пятница  
с 14.00 до 20.00  
анонимно, бесплатно

Поддержку службы осуществляет Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения в рамках проекта «Слышать ребенка». При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 14 апреля 2008 года №192-рп.

**г. Москва**

Слайд 16





# Примеры информирования о Телефоне доверия



г. Москва

Слайд 17





# Примеры информирования о Телефоне доверия



Бывает трудно?



Переживаешь?



Злишься?



## Не знаешь, с кем поговорить?

Позвони по телефону

**8 (499) 134-81-81**

понедельник-пятница с 14.00 до 20.00

Телефон доверия «Гаврош»

Поддержку службы осуществляет Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения в рамках проекта «Слышать ребенка». При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 14 апреля 2008 года №192-рп.

**г. Москва**

Слайд 18





# Примеры информирования о Телефоне доверия



Никто не водится со мной...

Эх, жизнь моя жестянка...

Поговорил бы кто со мной...

**ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ**

(42722)  
**22-999**

анонимно, бесплатно

Для иллюстрации использованы кадры из мультфильма "Летучая мышь"

г. Анадырь

Слайд 19





# Примеры информирования о Телефоне доверия



## ?ТЫ ХОЧЕШЬ?



## Сними трубку и позвони нам

Разговор - это выход

2- 65 -2- 67 -2

(ежедневно, 9 - 21)

**ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ**





# Примеры информирования о Телефоне доверия



## МОЖНО ЛИ ГОВОРИТЬ О СМЕРТИ?

Можно,

- если ты о ней все время думаешь,
- если тебе кажется, что это единственный ВЫХОД,
- если не хочется жить дальше,
- если тебе очень больно,
- если ты ее боишься,
- если ты ее не понимаешь...

...Мы разговариваем о смерти

1-23 - 4 - 5 - 7

(ежедневно с 9 до 21 ч.)

**ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ**





# Примеры информирования о Телефоне доверия



***Уважаемые родители!***

***Если Вы ударили ребенка и думаете, что зря,  
позвоните нам!***

***Если Вы ударили ребенка и думаете, что не зря,  
позвоните нам!!***

***Если Вы ударили ребенка и об этом не думаете,  
позвоните нам!!!***

1 23 45 67

(ежедневно с 9 до 21 ч.)

**ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ**

БЕСПЛАТНАЯ АНОНИМНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ





# Примеры информирования о Телефоне доверия



## **ЕСЛИ**

*Ваш ребенок изменился,  
стал слишком активным  
или слишком замкнутым;*



## **ЕСЛИ**

*Ваш ребенок кажется Вам  
непослушным, невнимательным;*

## **ЕСЛИ**

*бывает трудно и нужно поговорить;*

***Звоните по телефону***

***8 (499) 134-81-81***

*понедельник-пятница с 14.00 до 20.00*

*АНОНИМНО, БЕСПЛАТНО*

***Телефон доверия «Гаврош»***

Поддержку службы осуществляет Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения в рамках проекта «Слышать ребенка». При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 14 апреля 2008 года №192-рп.

**г. Москва**

Слайд 23





# ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ



- Дети дошкольного возраста
- Дети школьного возраста
- Родители, родственники
- Специалисты, работающие с детьми

Слайд 24





# Примеры информирования о Телефоне доверия



**УВАЖАЕМЫЕ РОДИТЕЛИ!**

Уходя из дома,

Оставляйте номер телефона

На видном месте для ваших детей

**1234567**

**круглосуточно**

**бесплатная анонимная телефонная служба**

Слайд 25





Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения

# Благодарим за внимание!

**105062 Россия, Москва, ул. Покровка,  
д. 30, стр. 1**

**Т/ф +7 (095) 956 14 00**

**<http://www.sirotstvo.ru>**

