

Служба
"Детский
телефон доверия"



Направления деятельности ЦЭПП

- оказание экстренной психологической помощи субъектам образовательного процесса в кризисных и экстремальных ситуациях;
- осуществление научно-методического сопровождения образовательных учреждений по вопросам создания психологически безопасной образовательной среды;
- разработка технологии гуманитарной экспертизы психологической безопасности образовательной среды детских учреждений
- разработка и внедрение образовательных программ в области кризисных, экстремальных ситуаций, создания безопасной образовательной среды, сопровождения лиц экстремальных профессий

Структура ЦЭПП

**Центр
экстренной
психологической
помощи**

**Отдел
экстренной
психологической
помощи**

**Лаборатория
спортивной
психологии**

**Отдел
методической
поддержки
и мониторинга
образовательной
среды**

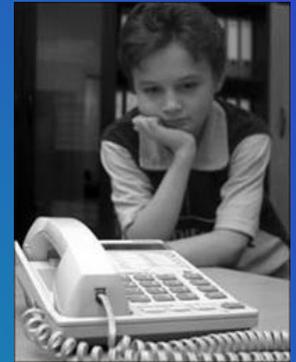
**Служба
«Детский
телефон
доверия»**

**Служба
«Мобильная
помощь»**

Ц Э П П



(495) 624-60-01



круглосуточно

круглосуточно

Служба «**Детский телефон доверия**» функционирует с сентября 2008 года. Служба создана по поручению первого заместителя Мэра Москвы Л.И. Швецовой, на основании приказа Департамента образования города Москвы. Служба создана на базе «Телефона доверия», действующего в Центре с 2002г.

Психологическая служба «Детский телефон доверия»

Основной целью деятельности службы «Детский телефон доверия» является оказание экстренной психологической помощи средствами телефонного консультирования детям, родителям или лицам их заменяющих, а также специалистам, деятельность которых связана с обучением и воспитанием детей.

Психологи Телефона доверия консультируют детей, подростков, родителей, педагогов по любым вопросам, касающимся развития, обучения, воспитания детей, оказывают психологическую поддержку и помощь в трудных жизненных обстоятельствах (конфликты в семье, с педагогами, сверстниками, одиночество, страхи...).



За период с 1 сентября 2008г. по
...января 2009г. сотрудниками Службы
принято ... ВЫЗОВОВ

В штате Службы – 30 человек:

- руководитель Службы;
- два супервизора;
- 26 психологов-консультантов;
- юрист широкого профиля.



В сутки консультанты работают в две смены по 12 часов.

Среднее количество звонков, принимаемых за дневную смену 40-50, за ночную смену -

Функции

деятельности психолога-консультанта в процессе работы с абонентом

Осуществляет психологическое консультирование абонентов по телефону

Дает рекомендации по вопросам обучения и воспитания детей родителям и работникам образования

Психолог-консультант ДТД

Дает справочную информацию о деятельности социально-психологических служб города

Осуществляет психологическое просвещение абонентов по телефону

Специфика обращений

Запросы детей:

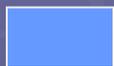
- конфликты с родителями
- учебные трудности
- конфликты с друзьями
- переживания по поводу взаимоотношений с учебной группой
- одиночество, социальная адаптация
- переживания по поводу развода родителей

Запросы родителей:

- проблемы в общении с детьми
- здоровье детей
- учебные проблемы детей (конфликты родителей с администрацией ОУ)
- проблемы детского и родительского одиночества



7-11 лет

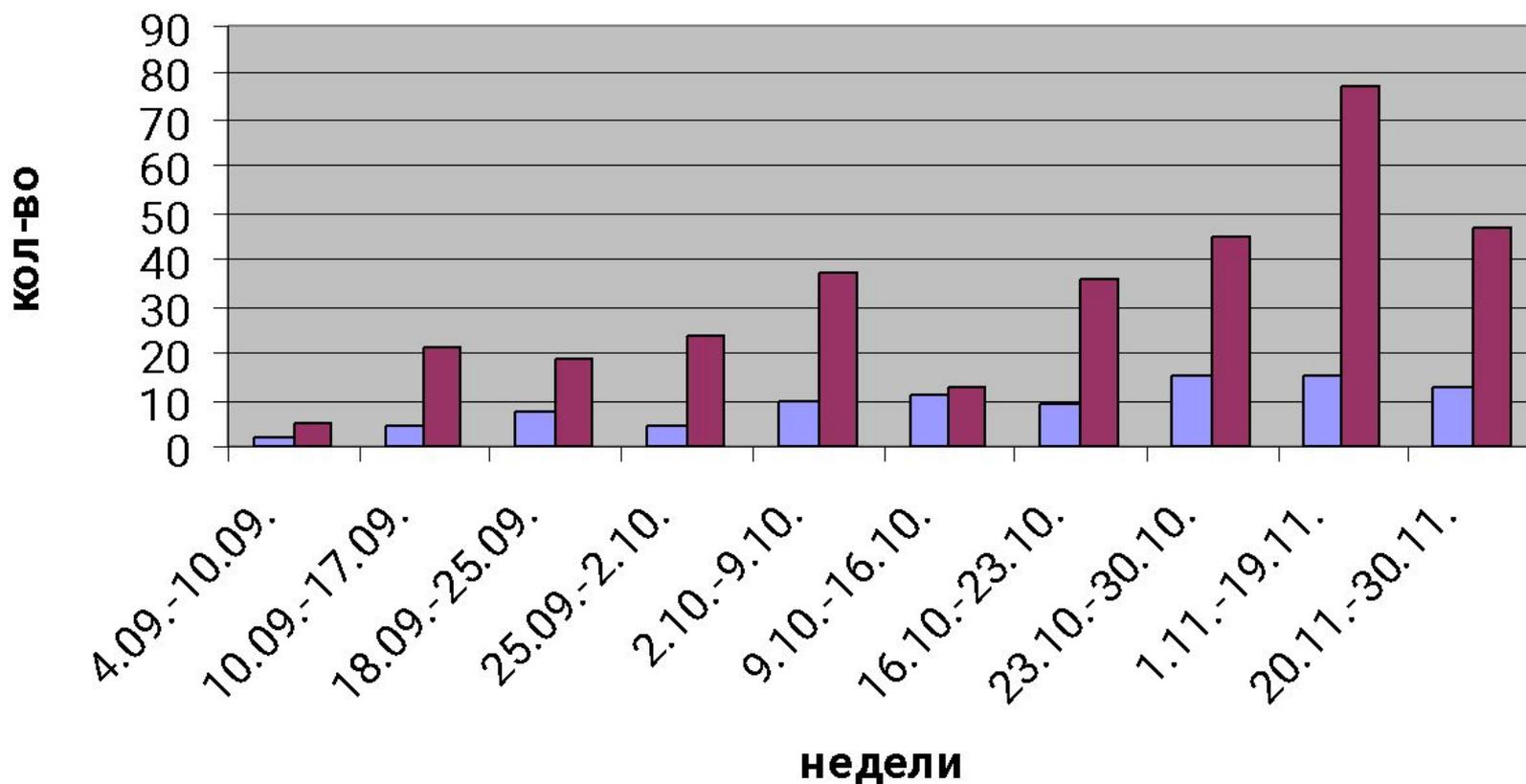


12-18 лет

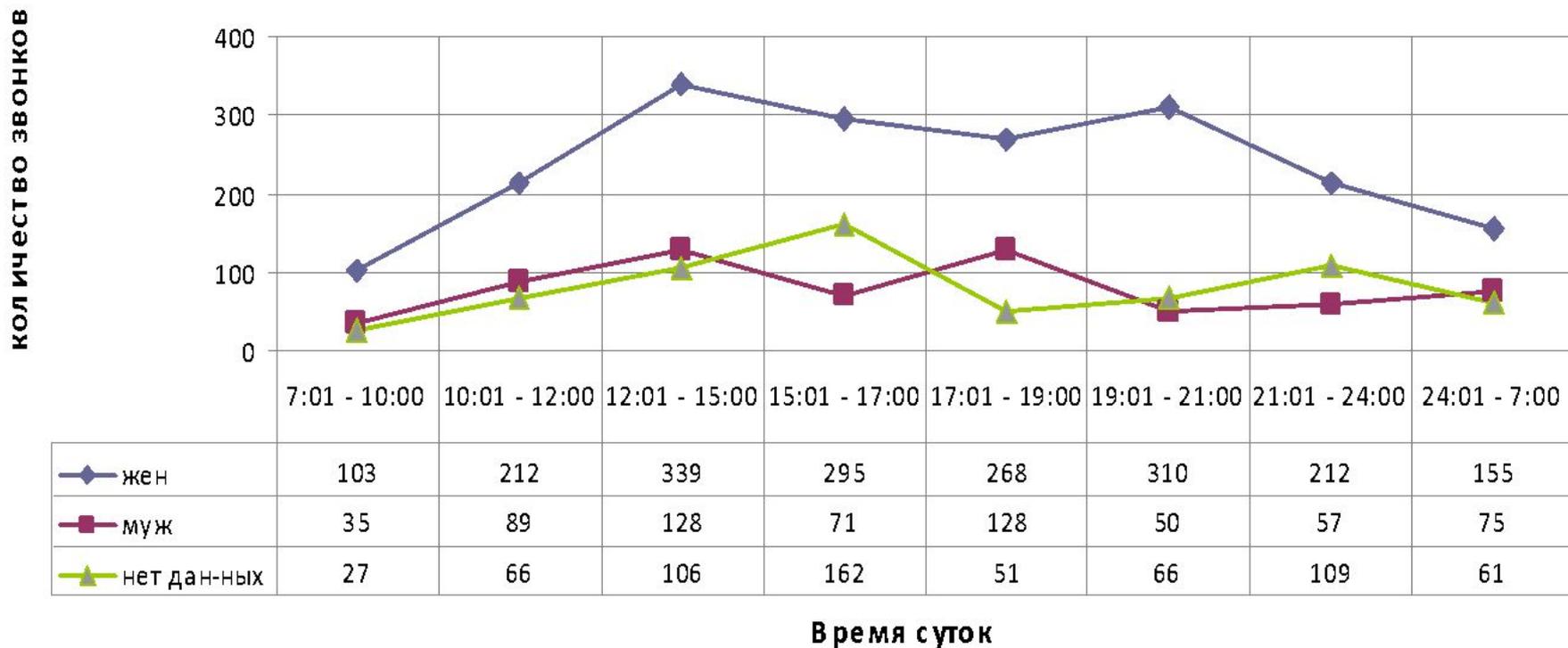


Динамика поступления звонков от детской аудитории

динамика поступления звонков от детей 7-18 лет



Распределенность вызовов по времени суток



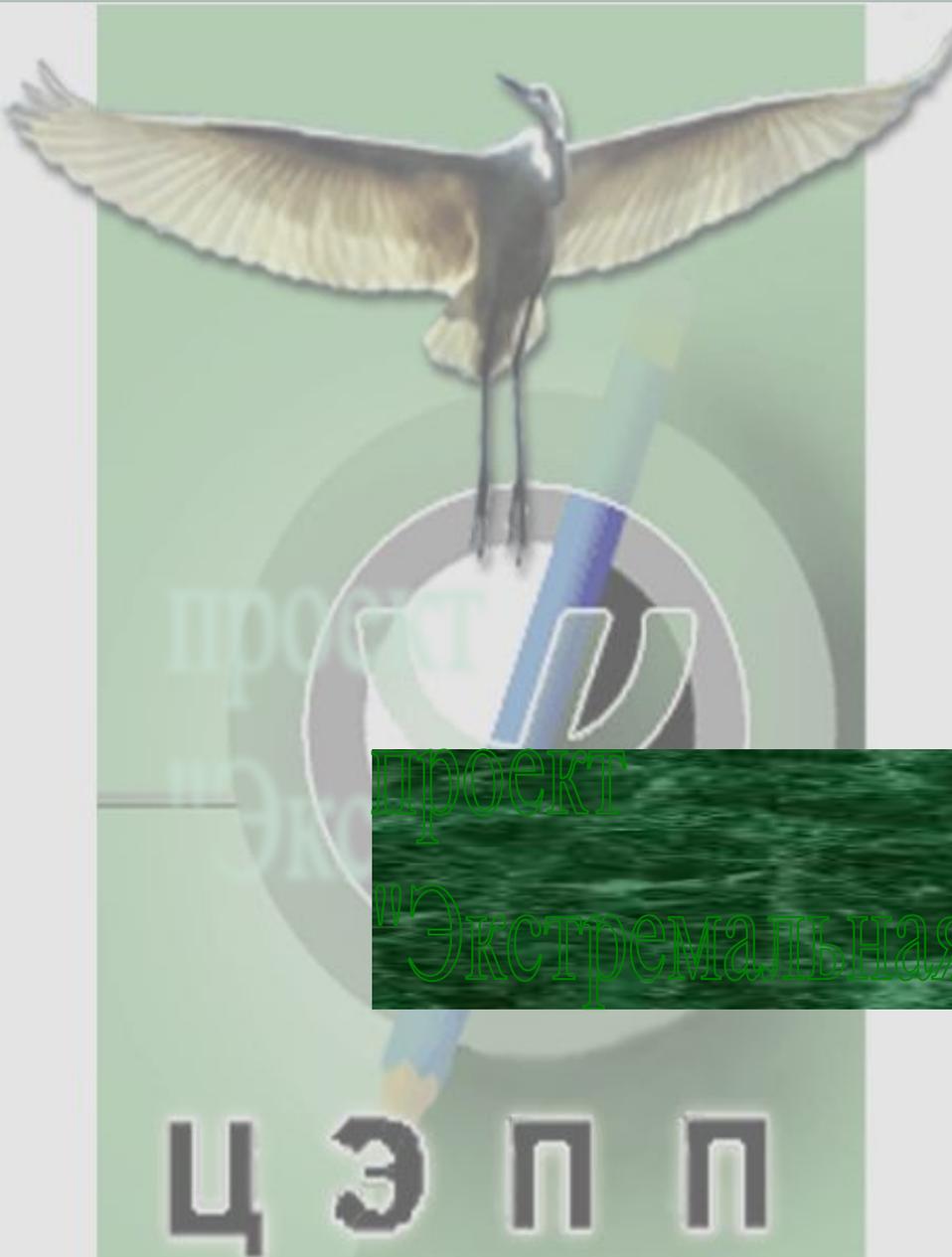


Участие Центра в Инновационной образовательной программе МГППУ

2007-2008гг.

2007-2008гг.





**Формирование
системы
психологического образования
в университете
как базового
ресурсного
центра психологии**

**проект
"Экстремальная психология"**

Цели проекта "Экстремальная психология":

- разработка системы мероприятий психологической помощи населению мегаполиса в чрезвычайных, экстремальных и кризисных ситуациях
- создание модели психологически безопасной образовательной среды
 - осуществление мониторинга психологических рисков образовательной среды

Ц Э П П



Межведомственная модель «Телефона доверия»

Модель адресована профессиональным психологам и психиатрам телефонов доверия, горячих линий, раскрывает механизмы совместного психолого-психиатрического консультирования.

В методическом пособии рассматривается проблематика и структура обращений в службы телефонов доверия, приемы и методы проведения эффективного телефонного консультирования с учетом психологического и психиатрического содержания бесед, различных позиций консультантов и абонентов.

**Михайлов Александр
Николаевич**

Психолог «Телефона
доверия» ЦЭПП



**Орлова Елена
Владимировна**

методист, педагог-
психолог ЦЭПП



- Программа повышения квалификации «Психологическая помощь в кризисных ситуациях»
- Разработка и реализация модели экстренной психологической помощи на всех уровнях образовательной среды (ДОУ, ВОУ, ОУ)
- Модель службы психологической помощи в экстремальных и чрезвычайных ситуациях



**Миллер Людмила
Владимировна**

ведущий научный сотрудник
ЦЭПП,
к. пс. н.

Техническое оснащение

2007г.



проект

"Экстремальная психология"





Техническое оснащение

2007-2008гг.

2007-2008гг.

Повышение квалификации и переподготовка психологов-консультантов



проект

"Экс

проект

"Экстремальная психология"



В рамках реализации проекта прошло
повышение квалификации сотрудников
по направлениям:

- «Краткосрочное психологическое консультирование»
- «Психологическая помощь при остром стрессовом расстройстве, постстрессовом расстройстве и кризисных состояниях»
 - «Кризисное телефонное консультирование»
 - «Технологии работы с людьми, пережившими стрессовые (травмирующие) ситуации»
- «Психологическая помощь при остром стрессовом расстройстве, постстрессовом расстройстве и кризисных состояниях»





Мероприятия по освещению деятельности «Детского телефона доверия»

Информация о Службе размещалась **на телевидении**: Первый канал, РТР, НТВ, ТВЦ, Столица, Доверие.

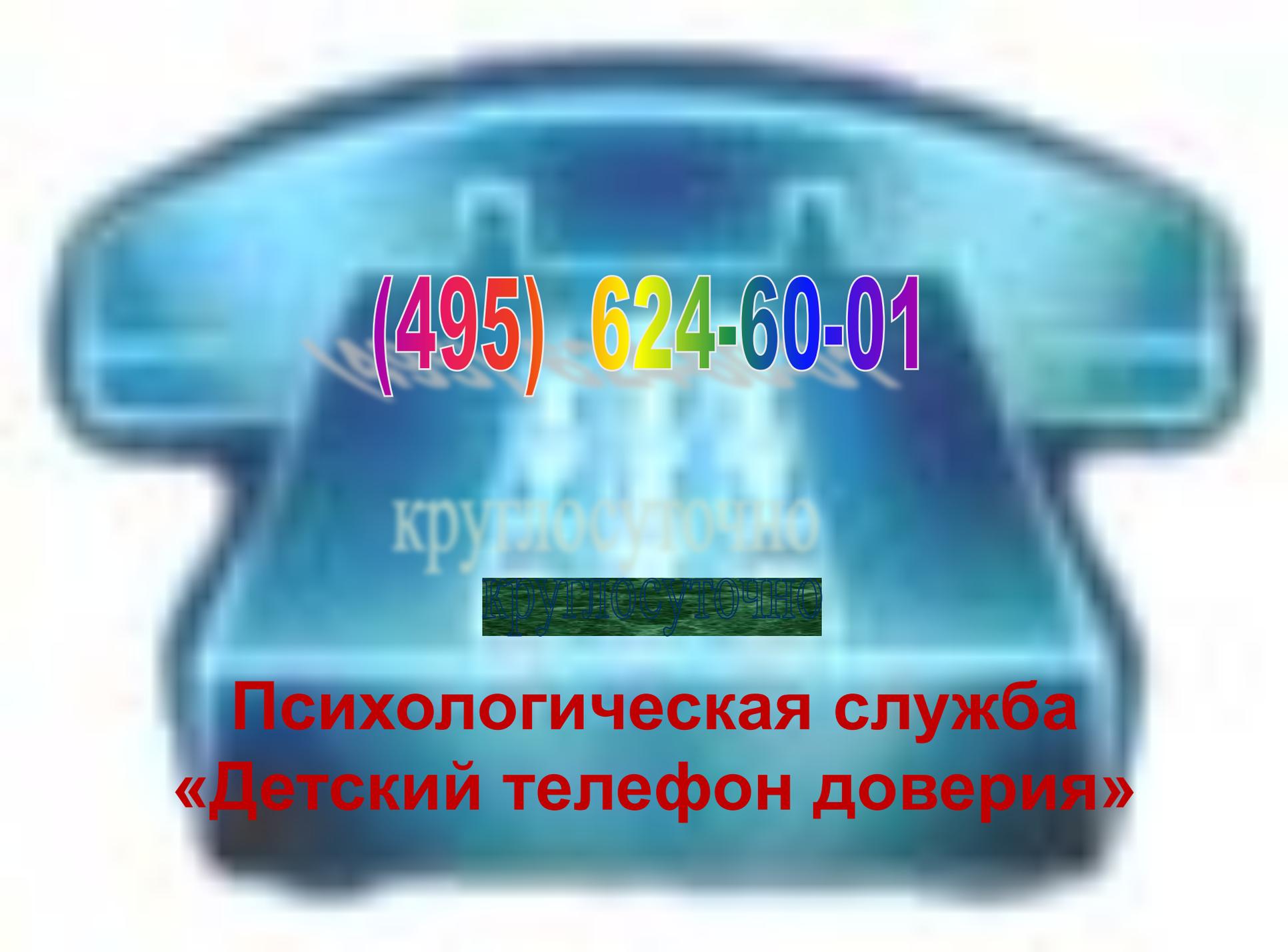
В **периодической печати**: Комсомольская правда, Вечерняя Москва, 2*2, Метро, Родительский дом, Здоровье школьника.

Интернет-ресурсы: сайт Департамента образования, сайты окружных УМЦ, сайт МГППУ и другие, в т.ч. новостные Интернет-ресурсы.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Презентация выполнена Вихристюк О.В.

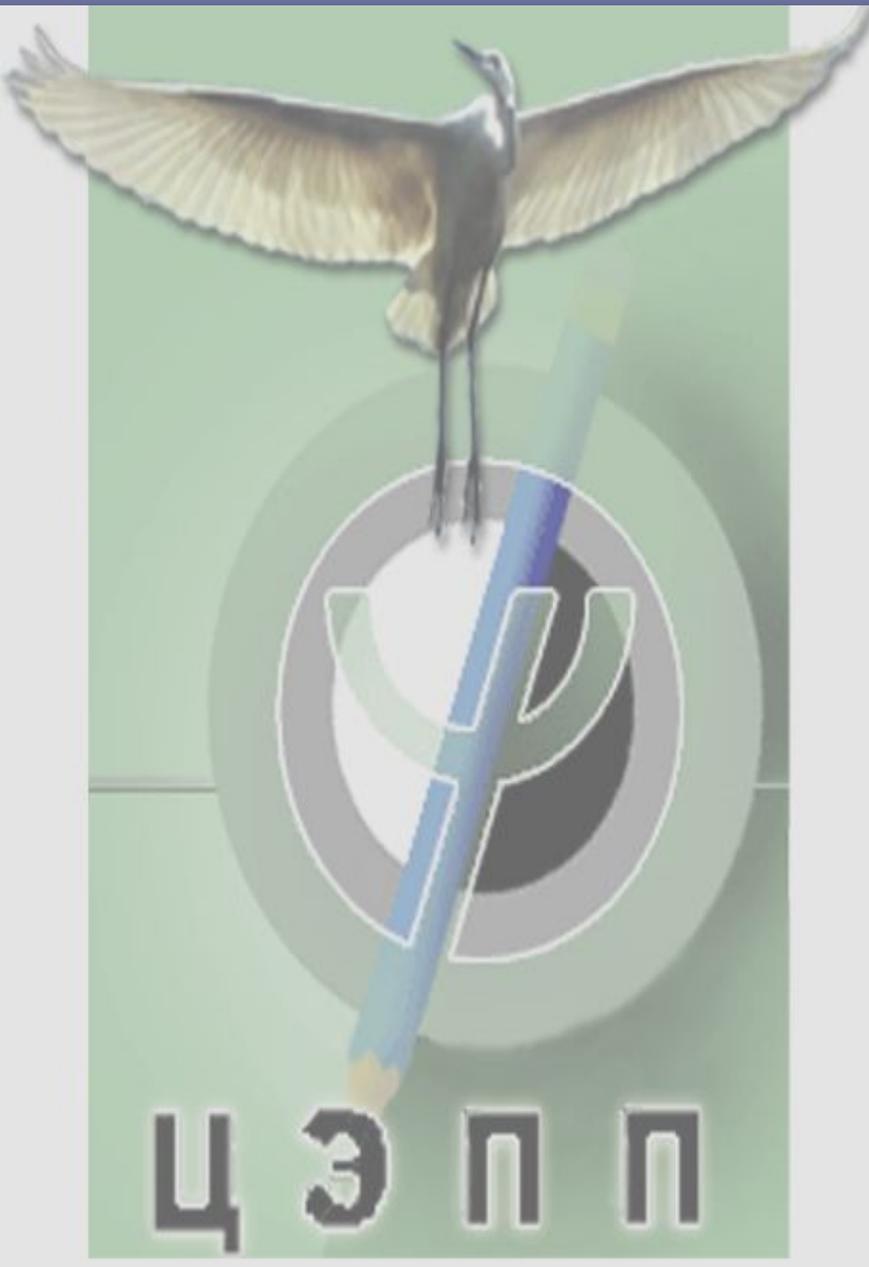


(495) 624-60-01

круглосуточно

круглосуточно

**Психологическая служба
«Детский телефон доверия»**



КОНТАКТЫ

Отдел
экстренной психологической помощи

Тел./Факс: (499) 795-15-01

E-mail: cicenter@mail.ru

«Детский телефон доверия»

Тел. (495) 624-60-01

(499) 795-15-03

E-mail: teldov@mail.ru

Отдел
методической поддержки и мониторинга
образовательной среды

Тел./Факс: (499) 795-18-13

E-mail: cicenterbos@mail.ru

Лаборатория спортивной психологии

Тел./Факс: (499) 795-18-13

E-mail: labsport@mail.ru