

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

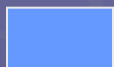
## Запросы родителей:

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





7-11 лет

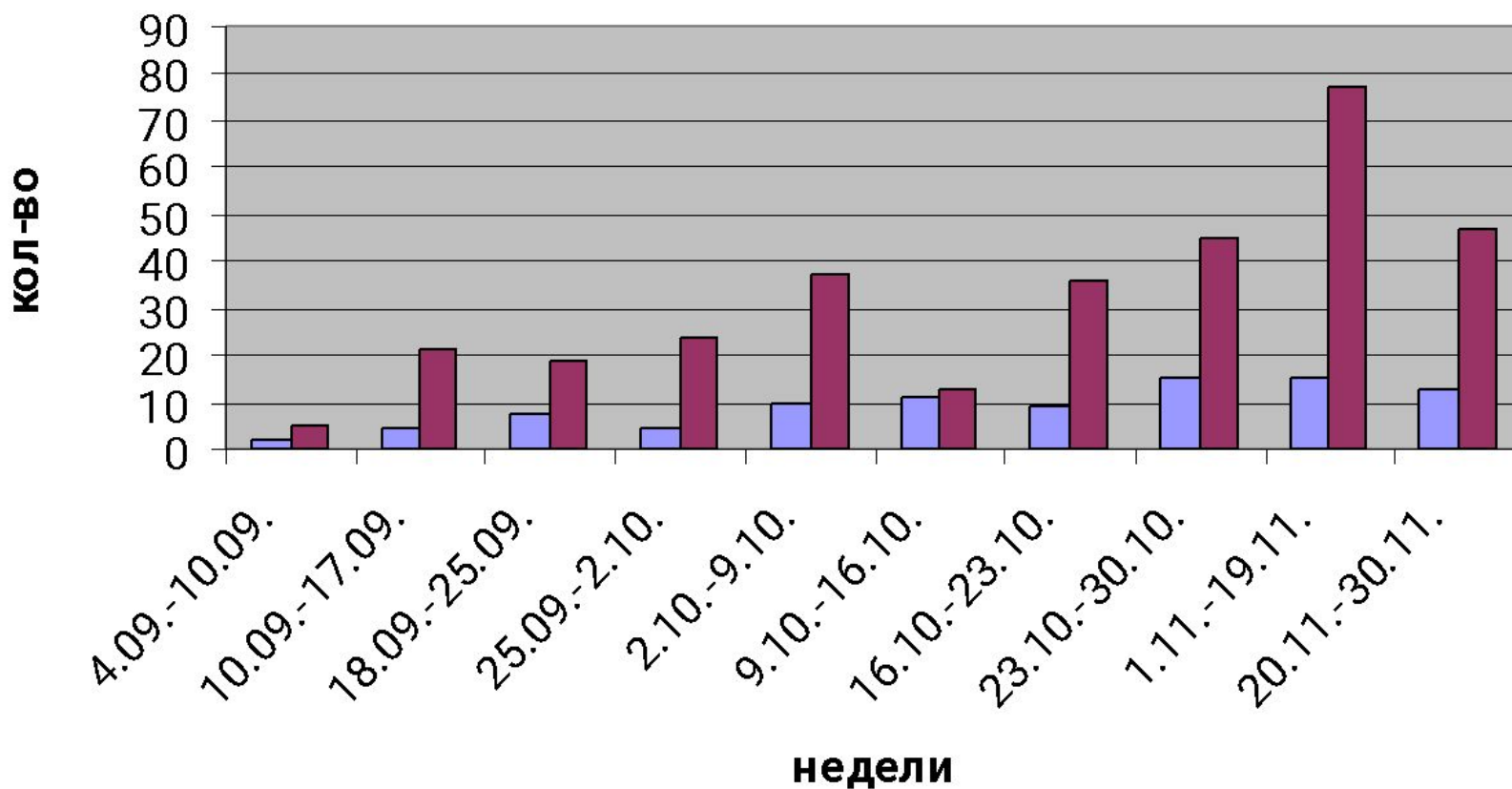


12-18 лет

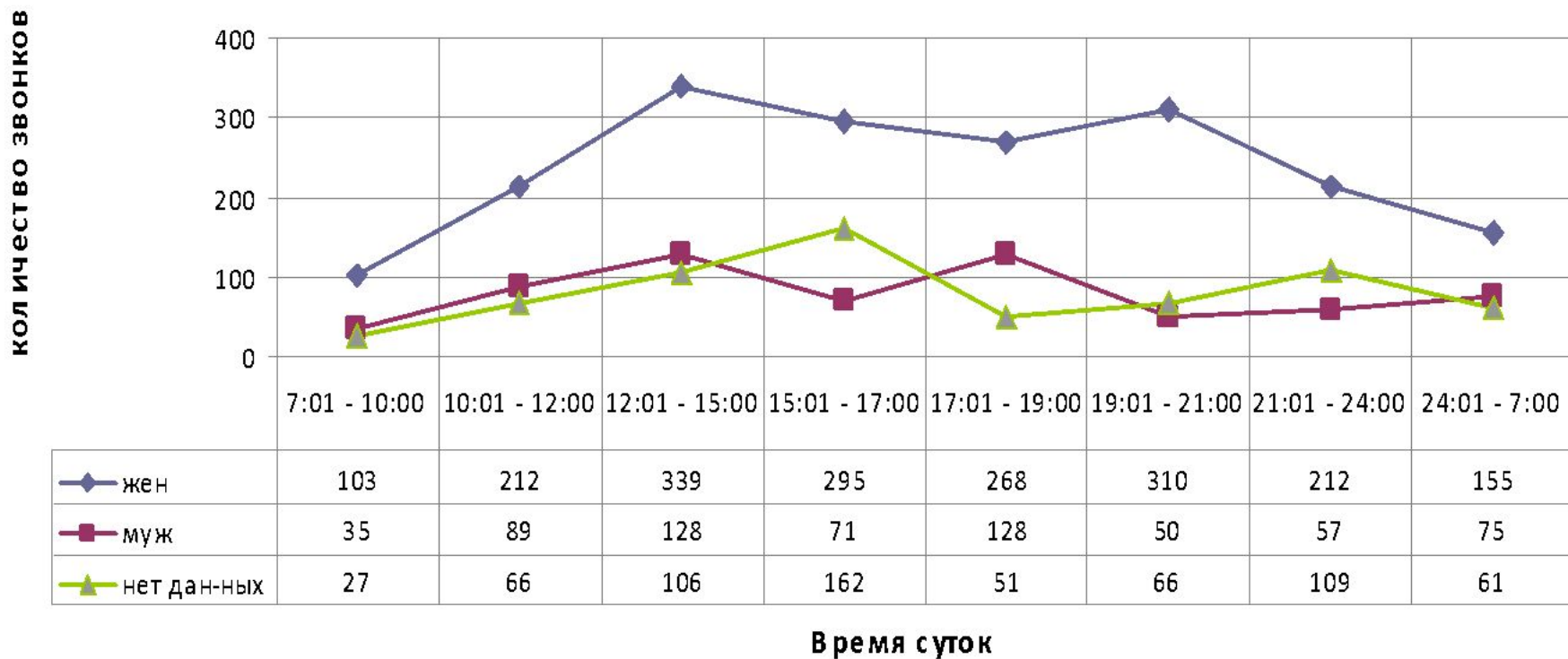


# Динамика поступления звонков от детской аудитории

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  
"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.*

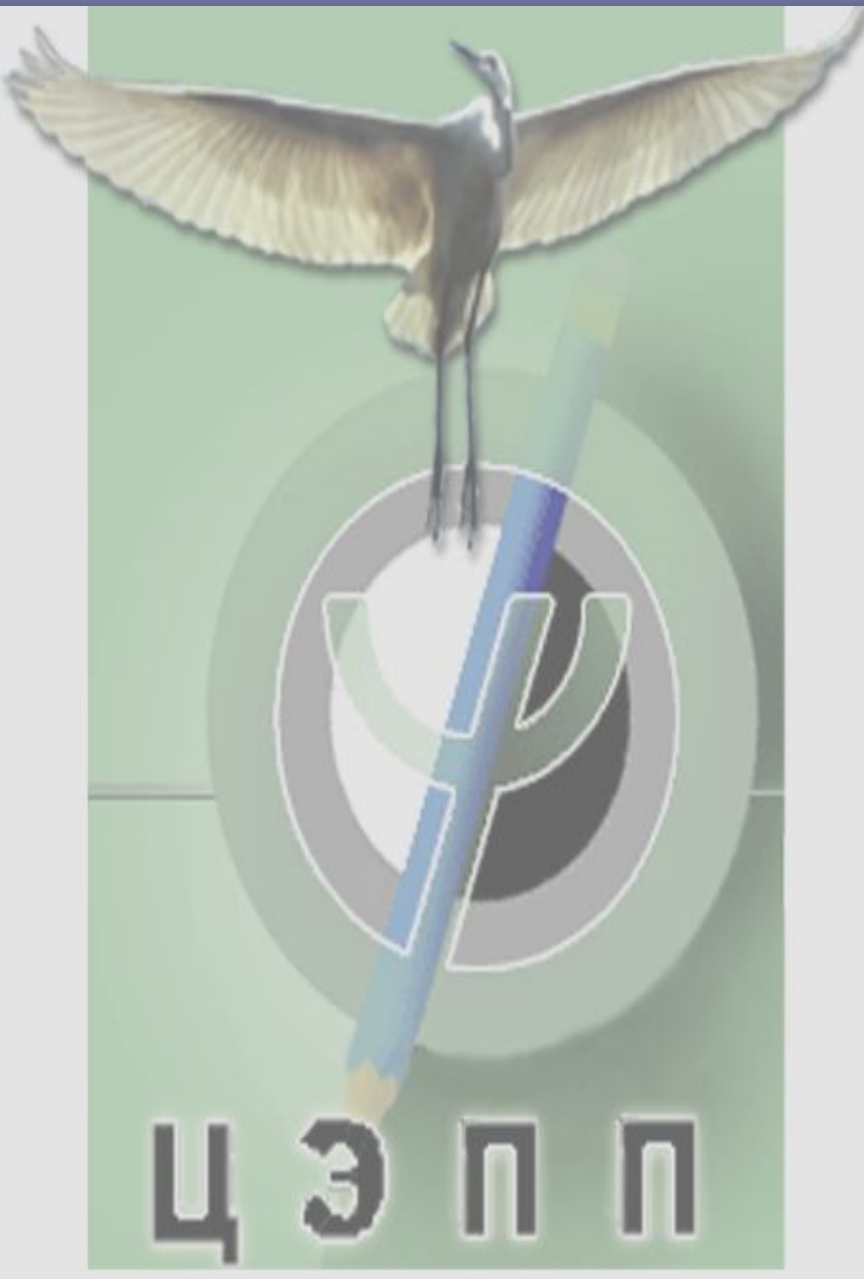


(495) 624-60-01

круглосуточно

круглосуточно

**Психологическая служба  
«Детский телефон доверия»**



## ***КОНТАКТЫ***

Отдел  
экстренной психологической помощи

Тел./Факс: (499) 795-15-01

E-mail: [cicenter@mail.ru](mailto:cicenter@mail.ru)

«Детский телефон доверия»

Тел. (495) 624-60-01

(499) 795-15-03

E-mail: [teldov@mail.ru](mailto:teldov@mail.ru)

Отдел  
методической поддержки и мониторинга  
образовательной среды

Тел./Факс: (499) 795-18-13

E-mail: [cicenterbos@mail.ru](mailto:cicenterbos@mail.ru)

Лаборатория спортивной психологии

Тел./Факс: (499) 795-18-13

E-mail: [labsport@mail.ru](mailto:labsport@mail.ru)