



МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



# ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНЫХ РИСКОВ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ СРЕДСТВАМИ ДИСТАНЦИОННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



Вихристюк Олеся Валентиновна, ректор по  
воспитательной и социальной работе ФГБОУ ВО  
«Московский государственный психолого-  
педагогический университет», руководитель Центра  
экстренной психологической помощи

Ермолаева Анна Валериевна,  
руководитель сектора дистанционного  
консультирования «Детский телефон  
доверия» ЦЭПП ФГБОУ ВО МГППУ



## ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ

Последствия пандемии и необходимые меры защиты оказывают **негативные эффекты на детей всех возрастов из всех стран**; наибольшая опасность грозит детям из наиболее бедных стран и регионов, а также тем, кто уже находился в уязвимом положении (дети-мигранты, дети с ограниченными возможностями здоровья, дети, проживающие в социальных учреждениях); меры изоляции, карантин повышают риск того, что дети окажутся свидетелями насилия или его жертвой (*Policy brief: the impact of COVID-19 on children, 2020 (ООН)*)

Повышение уровня стресса, **тревоги, депрессии, нервно-психического истощения**, употребления психоактивных веществ, одиночества (*Ahmed M.Z. et al., 2020; Аналитический бюллетень НИУ ВШЭ об экономических и социальных последствиях коронавируса в России и в мире, 2020*)

Высокий уровень вероятности **связи между пандемией и увеличением количества суицидов** за счет возрастания тревоги, депрессии, одиночества и социальной изоляции; например, эпидемия тяжелого острого респираторного синдрома в 2003 году была связана с увеличением числа самоубийств на 30% в возрасте 65 лет и старше (*Holmes, E. A., O'Connor, R. C., Perry, V. H., Tracey, I., Wesseley, S., Arseneault, L., Bullmore, E., 2020; Stein M.B., 2020*)

Негативные эффекты, связанные с особенностями освещения ситуации в средствах массовой информации, которое может привести к **усилению тревоги, стресса, неуместному поведению** (*Garfin DR, Silver RC, Holman EA., 2020*)

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА: РЕЗКОЕ УВЕЛИЧЕНИЕ «ЭКРАННОГО ВРЕМЕНИ»

- ✓ Почти половина опрошенных (46,7 %) стала **больше времени заниматься с использованием компьютера или другого гаджета**, 35,6 % — **больше общаться в социальных сетях**
- ✓ В дни самоизоляции отмечалась **недостаточная продолжительность сна** (7 ч. и менее) у 25,4 % опрошенных; **совсем не имели прогулок** либо они были менее 30 мин 38,5 % опрошенных
- ✓ Более 77 % респондентов проводили время с гаджетами 4 ч. и более, причем 42,7 % из них — не менее 4—6 ч., а у 34,5 % школьников «экранное» время составляло 7 ч. и более
- ✓ **Увеличение продолжительности учебных занятий** и выполнения **домашних заданий** (29,8 и 59,7 % опрошенных соответственно)
- ✓ Анализ отмеченных обучающимися жалоб позволяет предположить у 30,7 % респондентов наличие **компьютерного зрительного синдрома (КЗС)**
- ✓ Наличие **депрессивных проявлений** можно предположить у 42,2 % опрошенных, **астенических состояний** — у 41,6 %

**ФОНД  
ПОДДЕРЖКИ  
ДЕТЕЙ**

находящихся  
в трудной  
жизненной  
ситуации

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

# ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ 8-800-2000-122

С 2008 г. по 1 июля 2020 года на номер 8-800-2000-122  
поступило **более 10 млн обращений** от детей и их родителей



**Детский телефон доверия МГППУ:**

Более 35 000 обращений в год

24 часа в сутки

365 дней в году





## «ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ» МГППУ КАК СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ И РОДИТЕЛЯМ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ



За период пандемии в 2020 году принято более 39 тысяч звонков,  
проведено **17 816 консультаций** с детьми и родителями

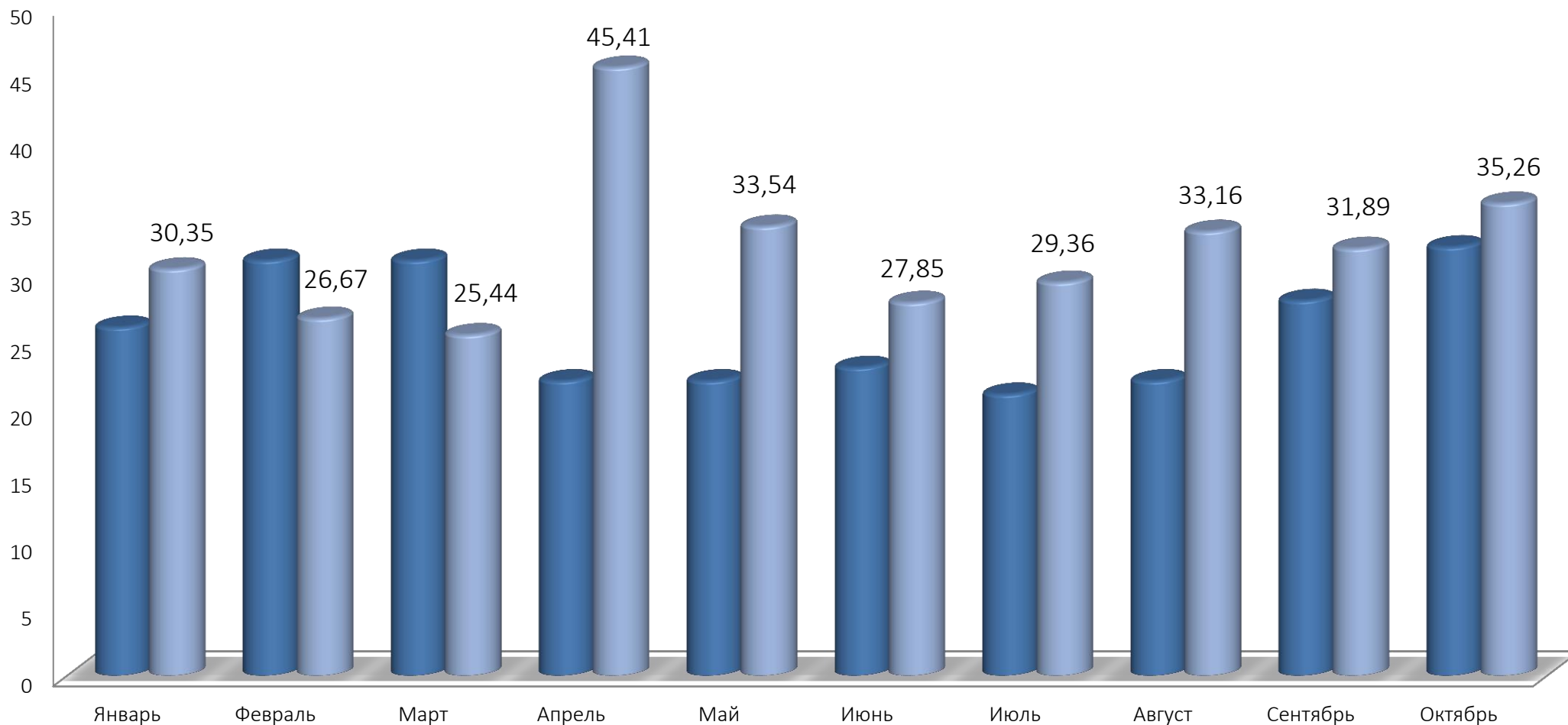


Среди них по тематике самоизоляции и коронавирусной  
инфекции принято **557 звонков**



Разработана **памятка** по работе психологов телефонов доверия с актуальными кризисными состояниями абонента (в ситуации связанной с распространением коронавируса) получила **гран-при в номинации «Уникальная авторская разработка»** на конкурсе информационно-просветительских материалов

## ВНУТРИГОДОВАЯ ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ



- Примерная доля обращений относительно всех обращений в месяц в 2016-2019 гг.
- Доля консультаций относительно всех обращений в месяц в 2020 г.

Главная задача работы психологов Телефона доверия – снять остроту психоэмоционального напряжения, переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент, и уберечь юного или взрослого собеседника от опрометчивых и опасных поступков

### ПРОЦЕСС ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С АБОНЕНТОМ:





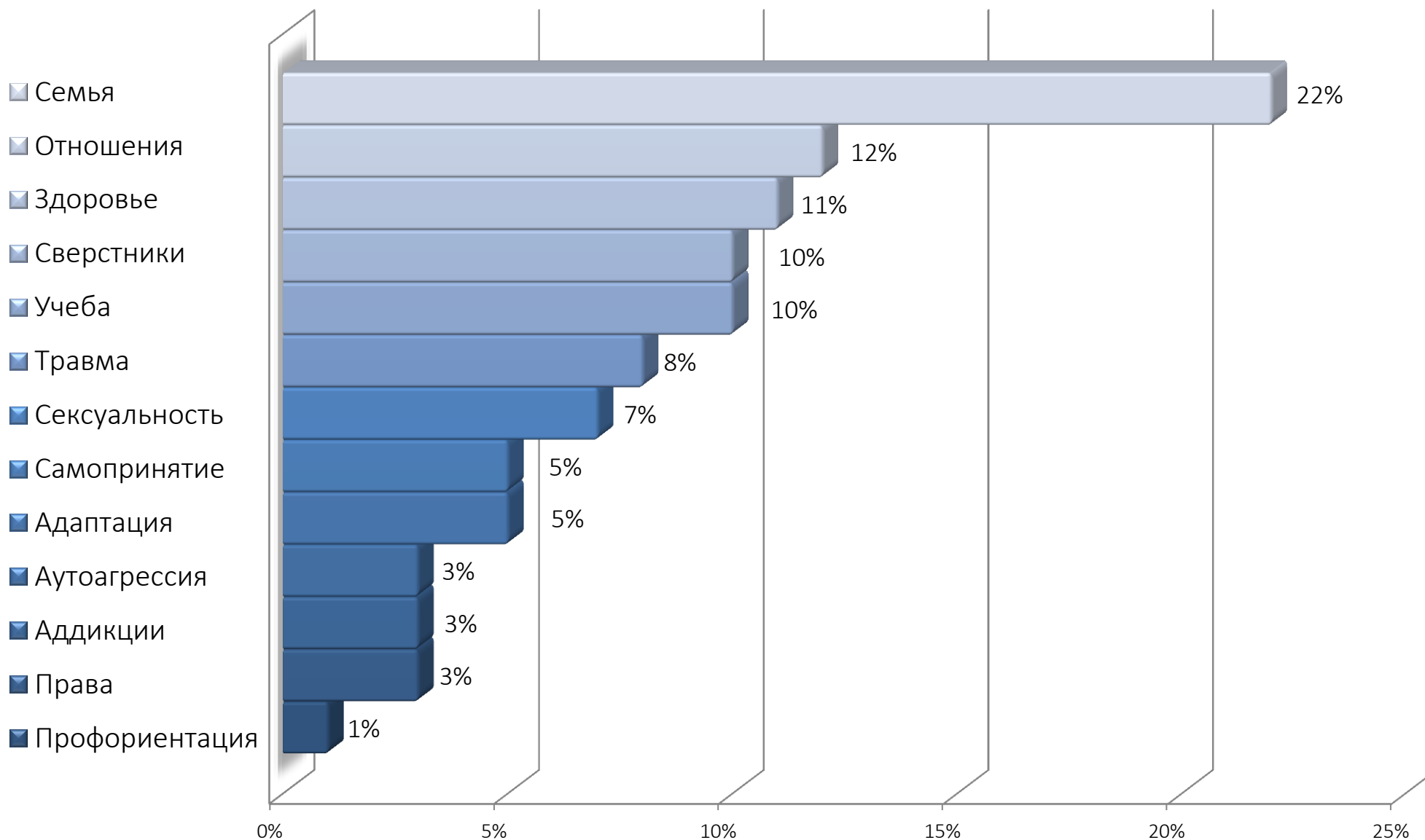
## ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

Абонентка (девушка 16 лет) в последние месяцы учится дома и редко выходит на улицу. Жалоба на частые перепады настроения и связанную с ними усталость, истощенность. Сообщает, что последние полгода, в общем, состояние является подавленным, **постоянно приступы тревоги**. Теперь настроение часто меняется «по несколько раз за день», сообщает о сильной восприимчивости к раздражителям. В **школе стала проявлять агрессию** по отношению к учителям и одноклассникам. Часто пользуется речевыми конструкциями, связанными с **негативной оценкой себя**: «Я никогда ничего не знаю», «Ничего никогда не получается» и т.д.

## СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

Оказана эмоциональная поддержка, **работа с негативными убеждениями**, установками, обсуждены навыки эмоциональной регуляции. Работа над поддержкой личности, **поиск ресурсов** для самоподдержки, которые помогут справиться с тревожными состояниями. Актуализация ресурсов родителей и близких девочки. Абонентка проинформирована о необходимости обратиться за очной психологической помощью, возможно, медицинской помощью для стабилизации состояния (даны контакты).





## ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

На телефон доверия обратилась **девушка (15 лет) в истерическом состоянии**. Речь спутанная, говорит о том, что «не хочет жить в этом теле, жизнь ее плохая», одиночество, не с кем поделиться проблемами, со всеми друзьями не общается, так как не могут встречаться очно, нет поддержки ни от кого. После стабилизации эмоционального состояния выяснилось, что в пылу мелкой ссоры она наговорила матери лишнего, **ушла на улицу и хлопнула дверью**. Теперь ей очень стыдно за свой поступок. Сейчас стоит на улице у гаражей и плачет. Истерика из-за чувства страха. Абонентка говорит, что такие неадекватно сильные эмоциональные реакции являются для нее нормой.

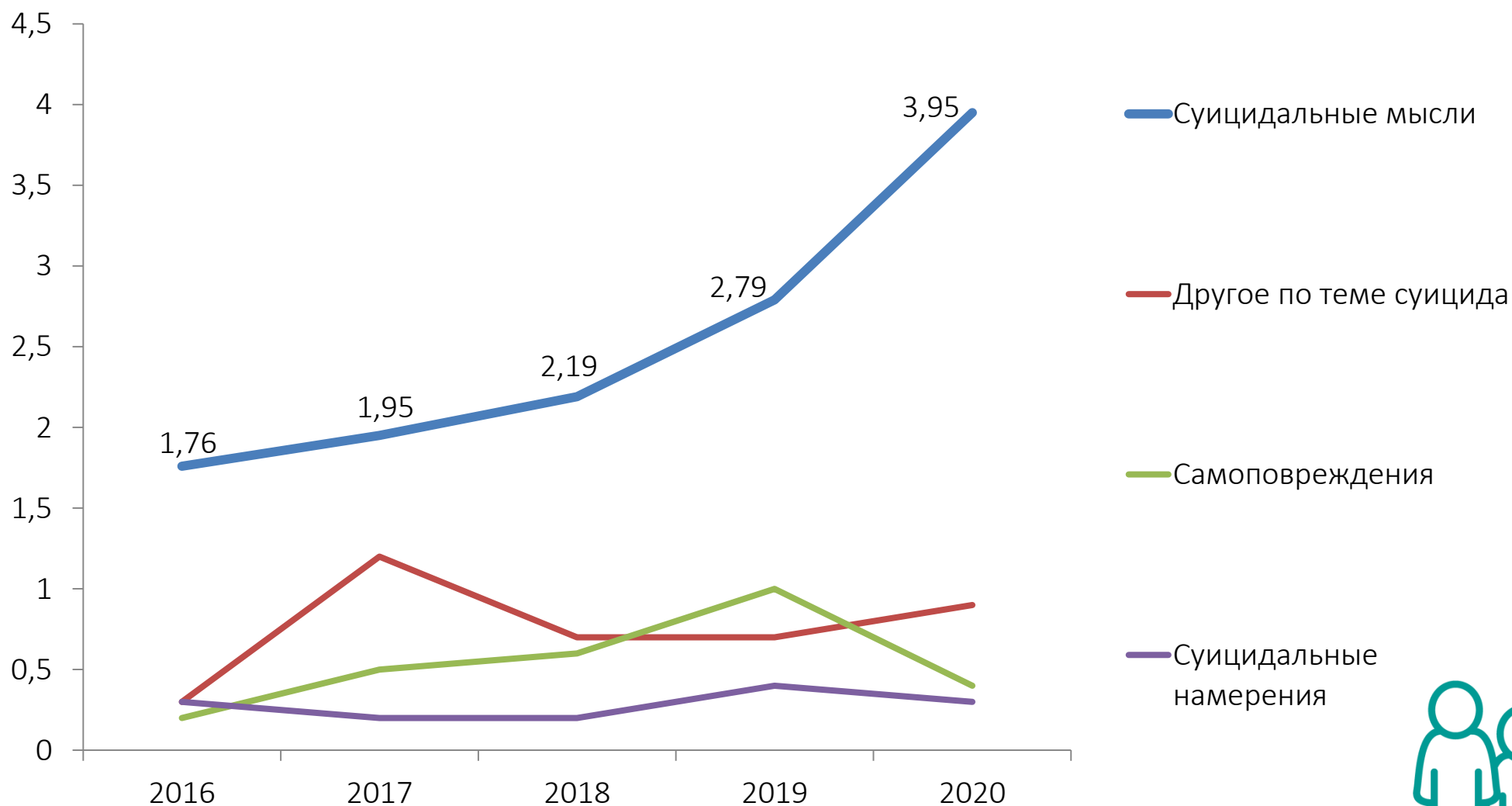
## СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

Работа над **стабилизацией эмоционального состояния абонентки**. После снятия симптомов истерики (около 15 минут) обсуждение произошедшей ситуации, возможного выхода из нее. Проработали **выгоды (плюсы и минусы)** от ее частых аффективных реакций. Проговорили **разговор с мамой** после того как вернется домой (с использованием Я-сообщений). Актуализация **ресурсов сверстников и близких** (в т.ч. родителей) для того, чтобы справиться с чувством одиночества. Поддержка личностных ресурсов (сильные стороны). Мотивация за обращением за очной психологической помощью (даны контакты).

## ЗАПРОСЫ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ АБОНЕНТОВ-ДЕТЕЙ ПО ПРОБЛЕМАМ ЗДОРОВЬЯ



## ЗАПРОСЫ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ АБОНЕНТОВ – СУИЦИДАЛЬНЫЕ МЫСЛИ, ДЕЙСТВИЯ



### ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

Позвонила девочка (14 лет) с тем, что суицидальные мысли посещают ее последние пол года. Она часто **испытывает апатию**, грустит и не хочет ничего делать, трудно сосредоточиться на уроках, нужно очень много ресурсов и воли, чтобы приступить к ним. Может **пол дня сидеть и ничего не делать**, смотря в одну точку. Чтобы прийти в себя иногда наносит порезы на ногах, есть **суицидальные тенденции**. Ранее абонентка с мамой обращалась к психологу, где ей рекомендовано было обратиться к психиатру. При этом мама отнеслась скептически, уверяя дочку, что она сама может справиться со своим эмоциональным состоянием, стоит только «собраться и убрать эти глупости». Абонентка **попросила выслушать ее** и поддержать, так как в этом состоянии грустно находиться одной.

### СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

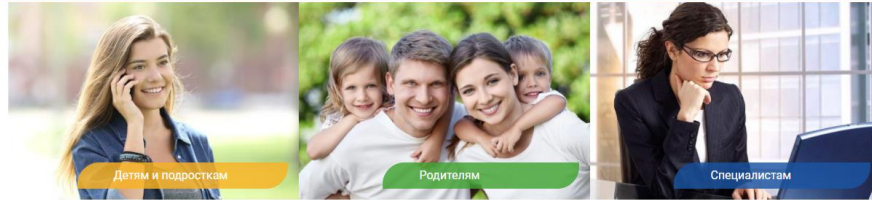
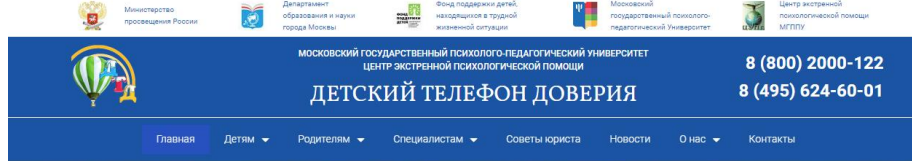
Эмоциональная и психологическая поддержка. Работа над **принятием собственных чувств**. Стабилизация эмоционального состояния, работа со апатией. Анализ причин, которые ее могут вызывать. Стабилизировали состояние на текущий момент. **Поддержка личности, поиск ресурсов, выделение сильных сторон абонентки**. Появился интерес к проработке проблемы и снятии симптомов: «Хочу справиться с этим, я смогу». Обратились к **прошлomu позитивному опыту решения проблем**. Обсудили варианты снижения тревоги и самопомощи в момент апатии.

Рекомендовано обращение за очной психологической помощью (даны контакты).

## ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЙ У АБОНЕНТОВ ДЕТСКОГО ВОЗРАСТА ПО ОПРЕДЕЛЕННЫМ ПРОБЛЕМАМ В 2020 Г.

- ✓ **Возросла** доля обращений детей за психологическими консультациями по проблемам:
  - *конфликты с родителями*
  - *отсутствие эмоционального контакта с родителями*
  - *психические расстройства*
  - *сексуальное насилие*
  - *переживание травматического опыта в прошлом*
  - *суицидальные мысли, действия*
- ✓ В запросах детей на психологическую помощь **снизилась актуальность проблем**, связанных с обучением (школьные конфликты, травля, различные переживания по поводу учебы) и **социальной адаптацией и девиантным поведением**.
- ✓ **Менее актуальной** стала помощь в связи проблемами, касающимися отношений со сверстниками, романтических отношений





С сентября 2020 года на базе Центра экстренной психологической помощи Московского государственного психолого-педагогического университета функционирует сектор дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» (далее – ДТД). Служба организована по инициативе Правительства Москвы, при поддержке Департамента образования г. Москвы.

В нашем городе круглосуточно работает Детский телефон доверия Центра экстренной психологической помощи Московского государственного психолого-педагогического университета – служба психологической помощи детям и подросткам. На телефоне работают опытные психологи, готовые помочь тебе решить те проблемы в твоей жизни, с которыми ты не можешь справиться самостоятельно.

Разговор с опытным специалистом может помочь:

- преодолеть плохое настроение и грусть;
- разобраться в отношениях с родителями, одноклассниками или учителями;
- лучше понять свои чувства и желания;
- обсудить личные проблемы, которыми ты не хочешь делиться с близкими людьми.

Звонок анонимный (ты можешь не сообщать свое имя), бесплатный и конфиденциальный (содержание разговора не разглашается посторонним людям).



**СОВЕТЫ ДЕТЯМ, ПОДРОСТКАМ, РОДИТЕЛЯМ В ПЕРИОД ПЕРЕХОДА НА ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ**

<http://childhelpline.ru>

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

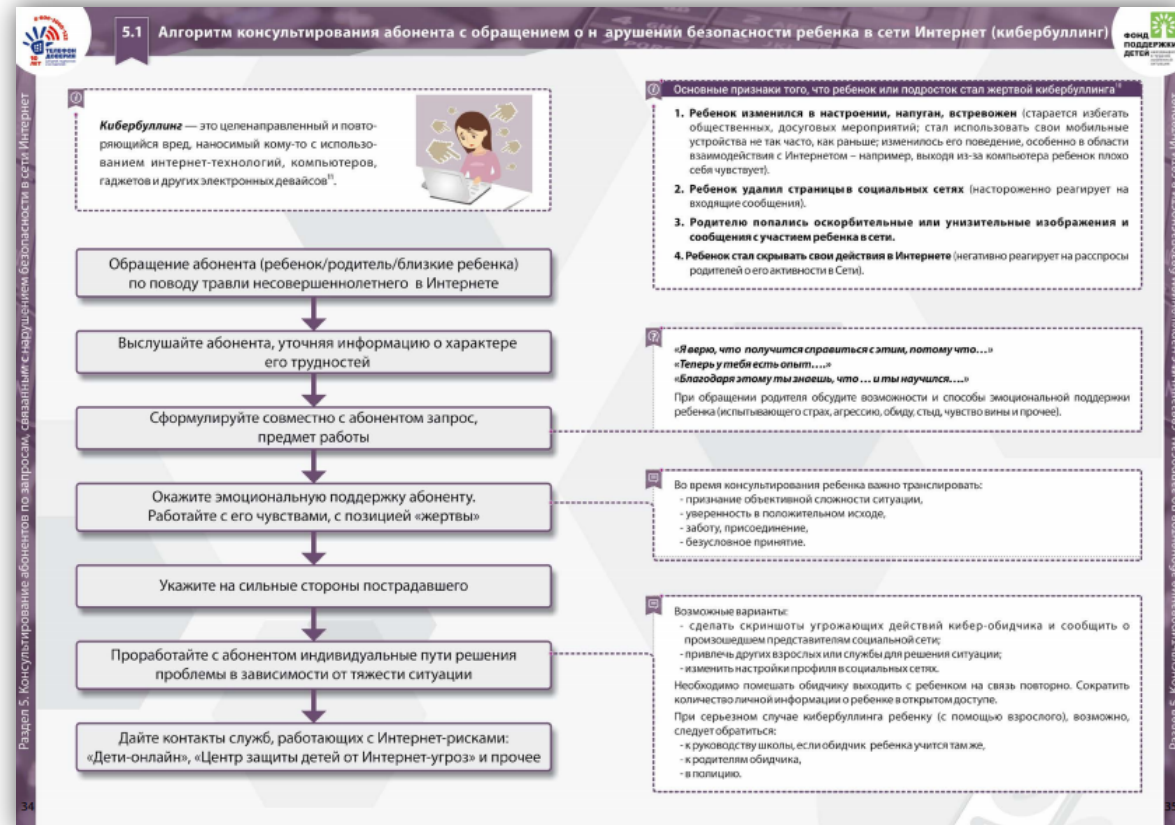
Информационно-методический сборник

Часть 1

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

Информационно-методический сборник

Часть 2





## ВЕБИНАРЫ МГППУ СОВМЕСТНО С ФЕДЕРАЦИЕЙ ПСИХОЛОГОВ ОБРАЗОВАНИЯ

«Особенности дистанционного психологического консультирования детей и родителей, находящихся в кризисных состояниях (для психологов образовательных учреждений)» (дата проведения: 29 апреля 2020; материалы доступны по ссылке: <https://rospsy.ru/node/455>; более 2600 участников)

«Особенности аутоагрессивного поведения несовершеннолетних в условиях пандемии (COVID-19)» (дата проведения: 14 мая 2020; ссылка на материалы вебинара: <https://rospsy.ru/node/451>; более 1100 участников)



МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

**МГППУ –  
УНИВЕРСИТЕТ ДЛЯ  
НЕРАВНОДУШНЫХ  
ЛЮДЕЙ**



Вихристюк О.В.  
[vihristukov@mgppu.ru](mailto:vihristukov@mgppu.ru)

Ермолаева А.В.  
[ermolaevaav@mgppu.ru](mailto:ermolaevaav@mgppu.ru)

8-495-624-60-01  
8-800-2000-122  
<http://childhelpline.ru>