

**АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЕМ РОДИТЕЛЯ ИЛИ ДРУГОГО ВЗРОСЛОГО  
С АГРЕССИВНЫМИ НАМЕРЕНИЯМИ ПО ОТНОШЕНИЮ К РЕБЕНКУ В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ**

№	Действие	Описание действия	Документы	Результат действия	Критерий результата
1	Осуществить консультирование родителя (другого взрослого) с агрессивными намерениями по отношению к ребенку  <b>В ТОМ ЧИСЛЕ:</b>	Поддержать и помочь в отреагировании гнева родителя (другого взрослого), переформировании агрессивных намерений, в нахождении эффективного способа взаимодействия с ребенком в трудной ситуации с целью защиты ребенка и устранения угрозы физического насилия	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта Журнал учета обращений	Предотвращено насилие со стороны позвонившего родителя (другого взрослого) в отношении ребенка	Эмоциональное состояние родителя (другого взрослого) улучшилось. Он знает, что физическое наказание наносит вред ребенку. С помощью консультанта нашел способ, как справиться с трудной ситуацией взаимодействия с ребенком без насильственных методов. <b>Угроза физического насилия по отношению к ребенку снята</b>
1.1	Установить доверительные отношения	Выслушать сообщение родителя (другого взрослого). Применить активное слушание	Положение о Службе ДТД, Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) понимает, что его готовы выслушать	Позвонивший родитель (другой взрослый) доверяет консультанту и готов рассказывать про свою ситуацию
1.2	Поощрить собеседника к рассказу о применении насилия к ребенку	Проявить заинтересованность, обсудить трудные для клиента ситуации без критики его агрессивных намерений и желания применить физическую силу по отношению к ребенку	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Запрет на обсуждение собеседником его агрессивных намерений по отношению к ребенку снят	Родитель (другой взрослый) рассказал о том, что использует или хочет использовать физическое насилие по отношению к ребенку, выразил сомнение в правильности своих намерений
1.3	Проработать чувства раздражения, гнева, усталости, беспомощности, появившиеся в результате переживания трудностей во взаимодействии с ребенком	Помочь позвонившему понять себя, свои чувства, свою ситуацию через помощь в проговаривании чувств, активное слушание	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) получил помощь в осознании ситуации и отреагировании агрессивных намерений и чувства беспомощности Эмоциональное напряжение у собеседника уменьшилось	Родитель (другой взрослый) осознал испытываемые чувства, увидел связь между агрессивными намерениями и своими чувствами обиды, беспомощности и другими чувствами Осознал, что по мере проговаривания чувств, гнев уходит

1.4	Установить, в каких проблемных ситуациях воспитания у собеседника возникает гнев и другие сильные чувства	Собрать информацию о трудных ситуациях взаимодействия взрослого с ребенком Объяснить, какие результаты имеет для ребенка использование физического насилия Разделить воспитательную цель родителя (намерение) и средство ее достижения (применение насильственных методов воспитания) Выяснить, хотел бы собеседник вместо насилия использовать другие конструктивные методы взаимодействия с ребенком	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Определен круг проблемных ситуаций взаимодействия взрослого с ребенком Создана мотивация на поиск конструктивных способов взаимодействия с ребенком	Родитель (другой взрослый) осознал, что испытывает гнев в определенных ситуациях, в которых ему не хватает опыта и знаний, как действовать по-другому; что насильственными методами он не достигает своих воспитательных целей
1.5	Провести поиск ресурсов уменьшения эмоционального напряжения, регуляции родителем (другим взрослым) своего эмоционального состояния	Обсудить возможности уменьшения эмоционального напряжения за счет проговаривания чувства гнева; релаксации; ухода от контакта с ребенком на некоторое время; планирования заранее ненасильственных методов разрешения конфликтной ситуации	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) получил информацию о возможных способах уменьшения эмоционального напряжения, регуляции своего эмоционального состояния	Родитель (другой взрослый) знает, как вести себя в случае вспышки гнева при взаимодействии с ребенком
1.6	Провести поиск эффективных методов обращения с ребенком, позволяющих избегать наказаний Разработка плана конструктивных действий	Совместно с родителем (другим взрослым) обсудить возможные методы взаимодействия с ребенком в конкретной проблемной ситуации	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) выбрал наиболее подходящие из возможных действий в трудной ситуации взаимодействия с ребенком и составил план своих действий	У родителя (другого взрослого) есть план конструктивных действий в трудной ситуации
1.7	Проигрывание плана реагирования на трудное поведение ребенка Коррекция плана	Предложить родителю (другому взрослому) проиграть план с помощью консультанта, скорректировать его при необходимости	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) освоил план реагирования на трудное поведение ребенка	Родитель (другой взрослый) имеет реалистичный план действий, готов им воспользоваться

1.8	Получить обратную связь о состоявшемся разговоре от позвонившего родителя Завершение разговора	Спросить позвонившего взрослого о его чувствах. Узнать, что произошло с желанием применить физическое насилие к ребенку: уменьшилось, усилилось, осталось прежним. Выяснить, хотел бы он в подобном случае еще раз позвонить в Службу ДТД	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) оценил результаты разговора Консультант знает, как собеседник относится к полученной помощи и может оценить эффективность разговора	Родитель (другой взрослый) осознал улучшение своего эмоционального состояния и эффективность обращения в Службу ДТД; готов позвонить в Службу ДТД при необходимости
2	Фиксация сведений об обращении	Занести сведения в Журнал учета обращений и в форму «Статистический учет обращений за смену»	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта Журнал учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену»	Обращение зарегистрировано	Фиксация обращения по принятой форме
3	Обращение к супервизору Разбор состоявшегося диалога с супервизором	Осуществить самооценивание Обратиться к супервизору при ухудшении собственного физического самочувствия после разговора; при субъективном ощущении вины из-за «неэффективно оказанной помощи» Подготовить случай к представлению на супервизии по установленной форме	Положение о Службе ДТД Должностные инструкции консультанта, супервизора	Случай проанализирован в соответствии с алгоритмом Консультант получил профессиональную поддержку, эмоционально отреагировал случай Консультант повысил профессиональную компетентность	Консультант восстановил свою рабочую форму, разрешил профессиональные трудности, оценил свою работу с данным обращением