



МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



ФЕДЕРАЦИЯ ПСИХОЛОГОВ
ОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Организация деятельности службы «Детский телефон доверия»

2026

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ «ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ»

Актуальность

Актуальность организаций служб дистанционной психологической помощи, к которой относится служба «Детский телефон доверия» обусловлена значительным повышением числа запросов на квалифицированную психологическую помощь, в том числе помощь в экстренных и кризисных ситуациях. При этом можно отметить сложности получения очной психологической помощи как в связи с объективными факторами, такими как отсутствие информированности населения, недостатка квалифицированных специалистов, оказывающих именно очную психологическую помощь, так и в связи с субъективными затруднениями и страхами.



Целевая аудитория участников обучающих и образовательно-просветительских мероприятий

Практика адресована педагогам-психологам, осуществляющим психологическое сопровождение общего образования в школах с изучением русского языка за рубежом.



Опыт реализации практики

Служба «Детский телефон доверия», функционирующая на базе ФГБОУ ВО МГППУ с 1 сентября 2008 года, представляет собой устойчивую федеральную практику оказания экстренной психологической помощи детям, подросткам, родителям, педагогам и иным взрослым, находящимся в кризисной ситуации или кризисном состоянии.

Значимость данной практики определяется не только длительностью ее функционирования, но и масштабом накопленного профессионального опыта. За весь период работы специалистами службы принято более 480 000 обращений. Только в 2025 году общий объем обращений составил 30 529. Это позволяет рассматривать службу не как отдельную консультационную линию, а как профессиональную площадку, в которой системно накапливаются, анализируются и совершенствуются технологии дистанционного психологического консультирования в кризисных ситуациях.

Особую ценность представляет то, что служба сочетает несколько функций: непосредственное оказание помощи, методическое сопровождение специалистов, подготовку кадров, апробацию инструментов оценки качества консультирования и трансляцию профессионального опыта в регионы.

Консультирование осуществляется в круглосуточном, анонимном и бесплатном формате по телефону, а также в письменной форме через обращение на сайте Childhelpline.ru и в группе в социальной сети ВКонтакте. Такой многоформатный характер работы позволяет учитывать реальные изменения в способах обращения за психологической помощью и выстраивать поддержку с учетом потребностей разных целевых групп.

Федеральный статус практики подтверждается ее включенностью в систему экстренной и кризисной психологической помощи в образовании. На базе службы также функционируют Горячая линия кризисной психологической помощи Министерства просвещения Российской Федерации и Горячая линия проекта #МЫВМЕСТЕ. Работа ведется с широким спектром кризисных обращений, включая ситуации суицидального риска, острые семейные конфликты, насилие, утрату, травматические события, последствия чрезвычайных ситуаций и иные состояния психологической дезадаптации.

Служба не только оказывает помощь абонентам, но и формирует профессиональные ориентиры для специалистов, работающих в сфере дистанционного психологического консультирования. Ведется системная работа по разработке и распространению алгоритмов консультирования, методических материалов и программ повышения квалификации, в том числе программы «Теория и практика консультирования на детском телефоне доверия».

Служба принимает участие в подготовке будущих специалистов. Ежегодно на базе Детского телефона доверия ФГБОУ ВО МГППУ проходят практику более 100 студентов ведущих вузов России.

В 2024–2025 годах на базе службы при поддержке Департамента образования и науки города Москвы проводилась апробация системы оценки качества дистанционного консультирования. Планируемое внедрение критериев оценки во всех субъектах Российской Федерации усиливает значение данной практики как модели, способной не только обеспечивать помощь населению, но и задавать единые профессиональные стандарты качества в сфере телефонного и письменного кризисного консультирования.

Региональная значимость службы определяется тем, что помощь оказывается жителям всех субъектов Российской Федерации, включая приграничные территории и регионы, находящиеся в условиях повышенной социальной напряженности. Это обеспечивает накопление уникального опыта работы с различными категориями обращений, разными уровнями кризисной интенсивности и различными социальными контекстами.

Международное признание опыта службы также подтверждает ее экспертный потенциал. В 2019 году состоялась рабочая встреча с представителями Министерства здравоохранения Республики Беларусь и Детского Фонда ООН ЮНИСЕФ, посвященная трансляции опыта создания и развития национальной детской телефонной линии. Это свидетельствует о возможности использования накопленных подходов не только на региональном, но и на международном уровне.

Таким образом, служба «Детский телефон доверия» ФГБОУ ВО МГППУ обладает достаточными основаниями для выступления в качестве экспертной,

методической и образовательной площадки. Эти основания включают многолетний опыт практической работы, значительный объем обращений, федеральную включенность, наличие апробируемой системы оценки качества, методические разработки, кадровую подготовку, региональную трансляцию опыта и международное признание. Именно совокупность этих факторов позволяет службе не только оказывать экстренную психологическую помощь, но и обучать специалистов, передавать профессиональные технологии и формировать единые подходы к качеству дистанционного консультирования в системе образования Российской Федерации.



Руководитель практики



Ермолаева Анна Валерьевна, заместитель руководителя Федерального координационного центра по обеспечению развития психолого-педагогической помощи в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО МГППУ.



Краткое описание практики

Служба «Детский телефон доверия» реализует свою работу на базе Федерального координационного центра по обеспечению развития психолого-педагогической помощи в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО МГППУ. Деятельность службы «Детский телефон доверия» направлена на оказание психологической помощи в дистанционном формате всем субъектам образовательного процесса: обучающимся, их родителям (законным представителям) и педагогам, в том числе в экстренных и кризисных ситуациях.

Формат дистанционного консультирования позволяет беспрепятственно и эффективно оказывать психологическую помощь детям, подросткам и взрослым, находящимся в кризисной ситуации, испытывающим антивитаальные намерения, подвергшимся разным формам насилия, переживающим симптомы посттравматического расстройства, имеющим хронические заболевания, ограничивающие их возможности. Стоит отметить, что формат дистанционного консультирования позволяет за счет своей доступности получать психологическую помощь людям, находящимся в отдалении от учреждений, где невозможно получить очную психологическую помощь. Также поддержку могут получить наиболее незащищенные слои населения и люди, имеющие инвалидность и ограниченные в передвижении. Поскольку дистанционная психологическая помощь оказывается посредством интернет-ресурсов и телефонии, человек, обратившейся за помощью, имеющий тревожное или посттравматическое стрессовое расстройство может испытывать меньше дискомфорта, переживания угрозы от внешнего мира и

ощущать большую безопасность за счет анонимности и выбора удобного для человека места, времени и формата для получения помощи. За счет дистанционного консультирования у обратившихся за психологической помощью детей, подростков и взрослых снижается степень социальной изоляции, повышается осведомленность в решении заявленной проблемы и возможных путей ее решения, стабилизируется эмоциональное состояние и, повышается информированность о доступных способах получения необходимой помощи, не только психологического характера. Оказание психологической помощи путем дистанционного консультирования помогает в значительной степени уменьшить негативное влияние полученного травматического опыта у детей и подростков. А также формат дистанционной поддержки дает возможность расширять географию оказания психологической помощи.



Программа распространения практики

«Организация деятельности службы «Детский телефон доверия»»
предусматривает в 2026 году проведение следующих мероприятий:

Вебинары-совещания для руководителей школ с изучением русского языка за рубежом, педагогов-психологов, осуществляющих психологическое сопровождение общего образования в школах с изучением русского языка за рубежом, **по ознакомлению с практикой**, по обсуждению условий и особенностей реализации практики, юридических, этических и управленческих аспектов ее реализации; регламента работы службы и др. (**май- октябрь 2026 г.**);

Обучающие и образовательно-просветительские мероприятия по освоению практик, включающие программу повышения квалификации, мастер-классы и выездные стажировки (по согласованию с заказчиками):

1. Проведение не менее 10 вебинаров для педагогов-психологов, осуществляющих психологическое сопровождение общего образования в школах с изучением русского языка за рубежом. Обсуждение алгоритмов консультирования, методов и методик, применяемых в дистанционном формате психологического консультирования и др. (**июнь 2026 г.-ноябрь 2026 г.**);

2. Программа повышения квалификации Теория и практика консультирования на детском телефоне доверия». Формат участия – очный с использованием дистанционных технологий (**июнь - ноябрь 2026 г.**);

3. Стажировки и тематические мастер-классы в очном формате на базе заказчика или ФГБОУ ВО МГППУ.

4. Международная онлайн-конференция, посвященная вопросам организации деятельности службы «Детский телефон доверия» (**ноябрь 2026 г.**)

Мероприятия по сопровождению внедрения практики в условиях образовательных организаций общего образования с изучением русского языка за рубежом, включающие индивидуальные и групповые консультации

Консультации, включающие разбор сложных случаев, трудностей в

процессе работы службы (по запросам педагогов).

Условия участия

Участие в программе распространения практики является бесплатным для педагогов-психологов, ведущих педагогическую деятельность на русском языке в школах с изучением русского языка за рубежом.

Мероприятия программы распространения практики будут проведены с применением дистанционных образовательных технологий, а также на базе МГППУ и иных образовательных организаций (по согласованию с организациями - заказчиками).

Для участия педагогических работников в программе распространения практик необходимо направить заявки от организаций-заказчиков на электронный адрес leopovaoi@mgppu.ru. Форма заявки приведена на Интернет-странице Проекта: <https://mgppu.ru/project/558>.

По итогам участия в вебинарах-совещаниях, семинарах-конференциях, мастер-классах, индивидуальных и групповых консультациях выдаются сертификаты; по итогам прохождения программы повышения квалификации направляются удостоверения о повышении квалификации. Также в рамках мероприятий обеспечивается консультационное сопровождение участников по вопросам внедрения практик.

Статьи и публикации с описанием опыта реализации практики

1. Ермолаева, А. В. Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы Информационно-методический сборник / А. В. Ермолаева. – Москва : Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2022. – 52 с. – ISBN 978-5-7164-1199-9. – EDN НСНТРК.

2. Ермолаева, А. В. Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: алгоритмы работы с кризисными обращениями. Информационно-методический сборник. Часть 4. / Ермолаева А.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2023. – 56 с.

3. Ермолаева А.В. Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: алгоритмы психологического консультирования абонентов по вопросам детско-родительских отношений. Информационно-методическое пособие. Часть 5. / Ермолаева А.В. – М.: АО «Первая Образцовая типография», 2024. – 44 с. ISBN 978-5-7164-1398-6

4. Вершинкина Е. В., Ермолаева, А. В. Кризисное дистанционное консультирование на телефоне доверия как значимый ресурс в повышении доступности качественной психологической помощи участникам образовательных отношений // Вестник практической психологии образования. – 2024. – Т. 21, № 1. – С. 60-71. – DOI 10.17759/bppe.2024210105. – EDN PUAHQS.

5. Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия:

комплексный анализ сложных случаев в практике телефона доверия. Информационно-методическое пособие. Часть 6. / Ермолаева А.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2025. – 76 с.



**Подробнее о программе распространения практики
«Организация деятельности службы «Детский телефон доверия»**

Интернет-ресурс: Программа обучающих и образовательно-просветительских мероприятий по распространению лучших российских практик организации психолого-педагогического сопровождения участников образовательных отношений: <https://mgppu.ru/project/558>



Контакты для организационных вопросов участия

Леонова Олеся Игоревна, кандидат психологических наук, руководитель Научно-методического центра сопровождения педагогических работников на базе МГППУ, тел. +7 (909) 966-55-37, leonovaoi@mgppu.ru.