



Фонд поддержки детей,
находящихся в трудной
жизненной ситуации

127994, г. Москва
ул. Ильинка, д. 21
+7 (495) 380-40-75

<http://www.fond-detyam.ru>

<http://www.ya-roditel.ru>



АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ: ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА РАБОТЫ

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

**АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕТСКОГО
ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ: ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ
И КАЧЕСТВА РАБОТЫ**

Москва, 2013

Общероссийский детский телефон доверия 8-800-2000-122 впервые введен в стране в 2010 году по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в рамках общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми. Он объединил деятельность региональных служб экстренной психологической помощи, консультирующих детей и подростков в трудных для них жизненных ситуациях.

В ноябре 2012 года Фондом совместно с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации проведена всероссийская конференция «Общероссийский детский телефон доверия: обеспечение доступности и качества работы», на которой обсуждались вопросы повышения эффективности деятельности детского телефона доверия.

В предлагаемом вниманию читателей сборнике публикуются статьи участников конференции по наиболее актуальным вопросам. Сборник адресуется широкому кругу специалистов органов государственной и муниципальной власти, занимающихся проблемами семьи и детства, руководителям и специалистам служб детского телефона доверия.

Оглавление

Приветственное слово Министра труда и социальной защиты Российской Федерации М.А.Топилина.....	5
Приветственное слово Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка П.А. Астахова.....	6
Гордеева М.В. Актуальные вопросы деятельности детского телефона доверия.....	7
Михайлова Е.А. Об итогах социологического исследования «Эффективность деятельности служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации».....	11
Спирин С.Н. О взаимодействии органов внутренних дел с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.....	20
Егорова М.О. Контроль качества деятельности служб детского телефона доверия как инструмент повышения эффективности.....	27
Вихристюк О.В. Организационные и содержательные аспекты оптимизации деятельности детских телефонов доверия.....	32
Иванова Т.А. Детский телефон доверия как эффективный механизм выявления семейного неблагополучия и своевременной помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации (кризисной ситуации).....	37
Виденеева С.Ю. Об опыте работы детского телефона доверия в Мурманской области ...	42

Залевский В.Г. Обучение специалистов общероссийского детского телефона доверия: методические, институциональные и личностные ресурсы профессионального развития.....	47
Вариошкина Е.Н. О координации деятельности региональной службы детского телефона доверия по организации межведомственного взаимодействия с органами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории Костромской области.....	55
Захарова А.С., Перминова Е.В. Информационно-рекламная кампания в организации деятельности детского телефона доверия в Тюменской области.....	62
Банников Г.С., Ермолаева А.В. Кризисные состояния абонентов детского телефона доверия: вопросы диагностики и психологической помощи.....	70
Кожарская В.И. Пути развития службы экстренной психологической помощи детского телефона доверия (на примере Пермского края).....	76
Ваганова Г.В. Обеспечение доступности социально-психологической помощи детям в трудной жизненной ситуации посредством детского телефона доверия.....	89
Молодцова С.С. Об организации и координации работы общероссийского детского телефона доверия в Вологодской области.....	95
Твердынин М.М. Возможности Интернет-технологий и сервисов в консультировании детей и подростков в среде информационного общества.....	100
Говорухина С.П. Детский телефон доверия как звено в системе профилактики семейного неблагополучия.....	105
Резолюция конференции «Общероссийский детский телефон доверия: обеспечение доступности и качества работы»	111



**Участникам и гостям конференции
«Общероссийский детский телефон доверия:
обеспечение доступности и качества работы»**

Дорогие друзья!

От имени Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации и от себя лично приветствую участников и гостей конференции «Общероссийский детский телефон доверия: обеспечение доступности и качества работы».

Введение в 2010 году общероссийского детского телефона доверия позволило сделать услуги служб оказания экстренной психологической помощи детям доступными, бесплатными и анонимными, расширить географию оказания помощи детям в кризисной ситуации.

Сегодня в режиме детского телефона доверия работают более 230 организаций во всех регионах Российской Федерации, на детский телефон доверия поступило уже свыше двух миллионов обращений, из них более половины - от детей и подростков, что свидетельствует о востребованности этой службы.

Новый импульс развитию придает включение работы детского телефона доверия в План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы.

Уверен, что участники конференции получат возможность обмена опытом, лучшими практиками и технологиями телефонного консультирования, установления профессиональных контактов с единомышленниками, что послужит стимулом для повышения их профессионального мастерства.

Желаю всем участникам конференции профессиональных и творческих успехов и плодотворной работы!

Министр М.А.Топилин



Уважаемые коллеги! Дорогие друзья!

Улучшение положения детей, создание благоприятных условий для их жизнедеятельности, развития, обучения и воспитания, их надлежащая социализация – ключевая задача социальной политики нашего государства, обязательное условие прогресса любого современного общества!

Такие задачи стоят и перед службами общероссийского детского «телефона доверия», Вами, специалистами и экспертами, которые оказываются порой единственными доверенными лицами для ребенка, оказавшегося в трудной жизненной ситуации, нуждающегося в срочной помощи.

Сегодня особенно важно обеспечить информирование общества, семьи и детей о существующих механизмах помощи, о возможностях предотвращения детского неблагополучия, предупреждения насилия и жестокого обращения с детьми.

Ваша работа должна способствовать снижению уровня насилия в отношении детей, недопущению и предотвращению детских суицидов. Вы должны работать на реальные положительные результаты и снижение случаев жестокости по отношению к детям!

Желаю участникам конференции плодотворной работы, серьезных результатов, направленных на оказание реальной помощи детям и семьям!

Павел Астахов

Актуальные вопросы деятельности детского телефона доверия

**Гордеева М.В.,
председатель правления Фонда поддержки детей,
находящихся в трудной жизненной ситуации**

Вопросы социальной защиты детей и подростков находятся в сфере пристального внимания органов государственной власти. Однако статистика детского неблагополучия являет нам тревожные факты. За девять месяцев 2012 года Следственным комитетом возбуждено около 11 тыс. уголовных дел о преступлениях в отношении несовершеннолетних. Около 60 тыс. детей ежегодно остаются без родителей по причине лишения их родительских прав. Россия занимает одно из первых мест в мире по числу детских суицидов: около 4 тыс. несовершеннолетних в год предпринимает попытки свести счеты с жизнью. Широкое распространение мобильной связи, Интернета способствуют появлению новых форм жестокости и насилия в отношении детей, в том числе и в среде самих детей. Детство как никогда нуждается в более надежной государственной защите, которая должна обеспечить такие условия жизни и развития детей, которые бы позволили всем детям, независимо от того в какой семье они родились и живут, иметь наилучшие возможности для сохранения их здоровья, материального благополучия, получения образования, гармоничного духовно-нравственного развития, реализации своих способностей.

Современная система защиты должна предупреждать социальные риски. Но вместе с тем необходима и экстренная помощь детям, оказавшимся в трудной для них ситуации, немедленное реагирование на случаи, не терпящие отлагательств, в частности на случаи жестокого обращения с детьми, суицидального поведения.

На сегодняшний день основной службой оказания экстренной психологической и консультационной помощи детям является детский телефон доверия. Перед работой других участников помощи детям служба телефона доверия имеет ряд неоспоримых преимуществ – доступность, анонимность, конфиденциальность, бесплатность. В любое время суток специалисты службы отвечают на вопросы детей, родителей, снимают стресс, дают консультации.

Большая часть звонков, поступающих на телефон доверия – звонки от детей. Это значимо, потому что дети зачастую не знают, куда следует обращаться в тех или иных случаях. И пусть далеко не все обращения оцениваются консультантами как требующие экстренной помощи, практика подтверждает необходимость существования такой службы.

Немаловажно, что специалисты телефонной службы благодаря поступающим обращениям и диалогам способны на ранних стадиях выявлять случаи семейного неблагополучия, риски жестокого обращения с детьми, нарушения их прав и оказывать влияние на исправление ситуации.

Мониторинг поступающих на телефон обращений позволяет определять актуальные вопросы детского неблагополучия в регионе и в стране в целом, определять возможности их решения.

Таким образом, детский телефон доверия – не просто служба для населения, а крайне значимый социальный проект. Фактом, подтверждающим социальную значимость общероссийского детского телефона доверия, стало включение обеспечения его деятельности в правительственный План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы.

Для того чтобы получить более полное и объективное представление о работе телефона, по заказу нашего Фонда в 2012 году ВЦИОМом проведено социологическое исследование, по результатам которого Фондом опубликована брошюра «Эффективность деятельности служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации».

Несмотря на то, что службы детского телефона доверия работают во всех субъектах Российской Федерации, телефон доверия пока не вошел в обыденную жизнь. Социологическое исследование показало, что значительное число детей знает о телефоне доверия, но относится к нему настороженно. Осведомленность родителей значительно ниже детской.

Нельзя оставить без внимания факт, что некоторые территории при примерно равной численности детского населения резко различаются количеством звонков (Фонд на своем портале размещает информацию о количестве поступающих звонков). Это может означать, что не все нуждающиеся получают помощь.

Доступность телефонных услуг напрямую зависит от режима работы служб и информированности населения, в первую очередь детей, о телефоне доверия. В настоящее время в круглосуточном режиме работает менее половины служб. Хотя известно, что число звонков увеличивается в вечернее время, когда родители приходят с работы, и обостряются семейные конфликты, до сих пор есть регионы, в которых работа служб организована в соответствии с обычным рабочим графиком – то есть с утра и до 17 или 18 часов и только по рабочим дням (Республика Ингушетия, Республика Калмыкия, Республика Карелия, Республика Мордовия, Чеченская Республика, Псковская, Тамбовская, Сахалинская области, Еврейская автономная область).

Необходимо постоянно заботиться об информированности населения о телефоне доверия, проводить информационные кампании с четкой постановкой целей, ориентацией на определенные целевые группы. Важно не только

напоминать о телефоне доверия, но и учить, как им пользоваться: по каким вопросам можно получить помощь, в каких случаях необходимо звонить, как правильно вести разговор и т.д.

Организованный Фондом в 2012 году конкурс рекламно-информационных кампаний о работе телефона доверия, проводимых субъектами Российской Федерации, «Если тебе сложно – просто позвони!» продемонстрировал, что у многих есть понимание, как надо подавать информацию и «делать» рекламу. Члены жюри отметили множество находок – это и реклама на городском транспорте в Тюмени и Мурманске, и конкурс детских рисунков в Воронежской области, где работы победителей стали основой для рекламных плакатов. Это видеоуроки и волонтерские акции в Псковской области. В Амурской области написали песню о детском телефоне доверия, которую транслировали по местному радио.

По результатам анализа заявок (на конкурс поступило 42 заявки из 8 федеральных округов) была отмечена рекламная деятельность в Псковской, Ивановской, Курганской, Орловской, Саратовской, Тюменской, Новгородской, Мурманской, Челябинской, Волгоградской, Костромской, Вологодской областях, Красноярском и Хабаровском краях, Республике Алтай, Чукотском автономном округе. Победители были награждены на третьей всероссийской выставке-форуме «Вместе – ради детей!» в г.Тюмени.

Со своей стороны, Фонд продолжает проведение рекламной кампании детского телефона доверия. На федеральных телеканалах Муз-ТВ, 2x2, СТС, Дисней, Столица транслировались видеоролики, созданные по заказу Фонда; реклама размещалась на ряде интернет-порталов с высокой посещаемостью; в городах-миллионниках размещалась наружная реклама телефона доверия. Эта работа будет продолжена в 2013 году.

Повышению эффективности службы способствует формирование доверия к ней, которое определяется искренностью, профессиональностью специалистов. Консультирование по телефону – специфический вид деятельности, требующий не только отзывчивости, внимания к звонящему, но и профессиональных навыков. На консультантов ложится большая ответственность, к которой надо быть готовым. Очень важна и наиболее трудна для работников служба тема детских суицидов. В основном подростки, принимающие решение уйти из жизни, – это те, кто не справился со своими эмоциями, не получил должного внимания к себе. Они хотят жить и поэтому звонят.

Учитывая непростую ситуацию с детскими суицидами, Фонд, начиная со II квартала текущего года, включил в отчетность данные по суицидальным намерениям детей. Согласно полученной информации от региональных служб детского телефона доверия за II-III квартал 2012 г. по проблеме суицида на телефон поступило 2 707 обращений, в том числе 1 281 обращение (47,3%) – от детей и подростков; 353 обращения (13,1%) – от родителей (лиц, их заменяющих); 1073 обращения (39,6%) – от иных граждан.

В текущем году Фонд организовал обучение специалистов региональных служб детского телефона доверия:

- консультантов (ранее не прошедших обучение, организованное Фондом) – технологиям телефонного консультирования детей и подростков в объеме 72 часов с выдачей документов о повышении квалификации установленного образца;
- консультантов (ранее прошедших обучение, организованное Фондом) – углубленное обучение технологиям телефонного консультирования детей и подростков в объеме 64 часов;
- супервизоров – в объеме 64 часов с последующим дистантным индивидуальным сопровождением слушателей в течение нескольких месяцев по окончании очного обучения.

Что касается взаимодействия Фонда с регионами, нам бы хотелось усилить деятельность региональных координаторов служб детского телефона доверия. Пока их роль сводится в основном к посредничеству между Фондом и службами по передаче информации. Между тем координаторы могли бы содействовать взаимодействию служб детского телефона доверия с другими ведомствами, участвующими в процессе поддержки детей в трудной жизненной ситуации; представлять потребности служб и их сотрудников перед исполнительной властью субъекта Российской Федерации; анализировать информацию об обращениях для определения наиболее актуальных точек детского и семейного неблагополучия в регионе. Такая работа даст возможность прогнозирования проблем и своевременного принятия мер.

В 2013 году Фонд продолжит обеспечивать бесплатность доступа к телефону доверия на основе соглашений с территориями. Будет продолжено обучение специалистов региональных служб, обсуждается вопрос об обучении руководителей служб. Для повышения качества обучения и организации методической поддержки деятельности региональных служб детского телефона доверия планируется проведение встречи-семинара представителей образовательных учреждений, осуществляющих обучение специалистов детского телефона доверия. Также будет проводиться информационно-рекламная кампания в федеральных СМИ.

Эффективность деятельности служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации

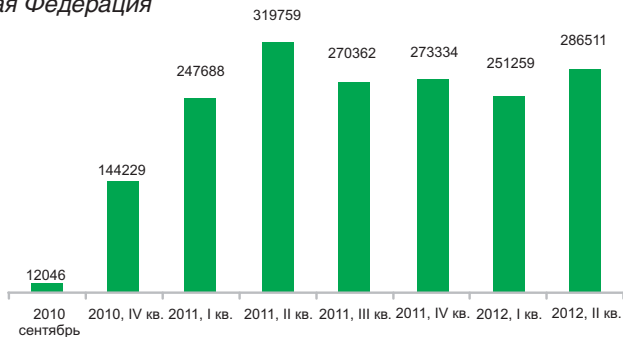
**Михайлова Е.А.,
директор по качественным исследованиям Всероссийского центра
изучения общественного мнения**

Телефоны доверия как инструмент получения психологической помощи активно внедряются в общественную жизнь. Особо важным является появление службы, оказывающей психологическую помощь детям. В Москве первая специализированная детско-подростковая линия телефона доверия появилась в 1989 году. С сентября 2010 года на территории Российской Федерации начал свою работу детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

Детский телефон доверия введен Фондом поддержки детей, находящихся в трудной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации в рамках общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми.

На 1 ноября 2012 г. к единому общероссийскому номеру подключено 230 организаций, предоставляющих психологическую помощь детям во всех субъектах Российской Федерации. Ежеквартально на детский телефон доверия обращается более 250 тыс. абонентов. Всего за 2011 год службой было принято **1 111 143** обращения, а только в I полугодии 2012 г. их численность составила **537 770**.

Рис. 1. Динамика обращений на детский телефон доверия, Российская Федерация



В сентябре-октябре 2012 года Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, проведено комплексное социологическое исследование **«Эффективность деятельности служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации»**.

В рамках исследования было опрошено 600 учащихся общеобразовательных учреждений в возрасте от 7 до 15 лет в 10 городах Российской Федерации; проведено 12 экспертных интервью с уполномоченными по правам ребенка в субъектах Российской Федерации и специалистами, занимающимися вопросами положения детей и семей с детьми; 60 глубинных интервью со специалистами региональных служб детского телефона доверия (руководителями, консультантами, супервизорами), координаторами деятельности телефона доверия в регионах, координаторами обучения специалистов служб в образовательных учреждениях (вузах).

Исследование позволило определить роль телефона доверия в системе поддержки прав и интересов детей, оценить результативность мер, реализуемых Фондом и субъектами Российской Федерации по устойчивому развитию деятельности служб телефона доверия, а также выявить наиболее актуальные проблемы в организации их деятельности.

Детский телефон доверия на сегодняшний день является **одним из ключевых инструментов оказания экстренной психологической помощи детям в кризисной ситуации, реализации права ребенка на информацию и защиту от всех форм насилия и жестокого обращения**. В основе работы службы лежат принципы бесплатности оказания помощи и обеспечения конфиденциальности (анонимности) обращения, что особо важно для детской целевой аудитории. В то время как обращение за советом к школьному психологу предполагает необходимость преодоления определенного барьера, звонок на детский телефон доверия носит характер беседы с обезличенным собеседником, к тому же может быть в любой момент разговора прерван. Эти особенности делают службу все более популярной среди детей.

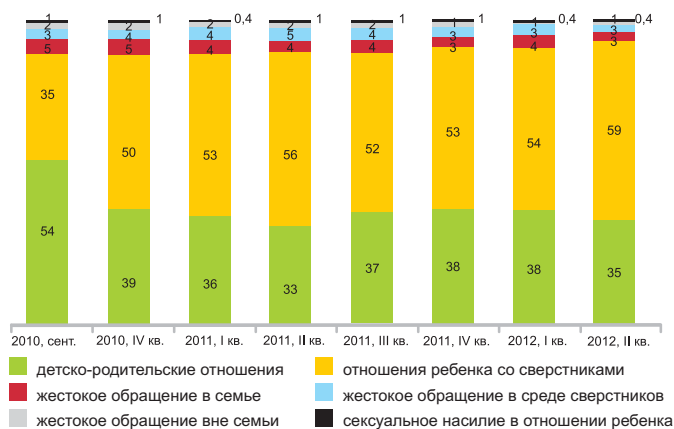
Создание детского телефона доверия, с одной стороны, позволило обеспечить возможность детям и подросткам, переживающим эмоциональный кризис, получать неотложную психологическую помощь. С другой стороны, телефон стал инструментом, посредством которого у социальных служб и правоохранительных органов не только появилась возможность оценки реальных масштабов проблемы, но и принятия в случае необходимости оперативных мер помощи детям.

В настоящее время детский телефон доверия выполняет в обществе ряд **социально значимых функций**:

- во-первых, и прежде всего, это *оказание психологической помощи* детям и подросткам, находящимся в состоянии эмоционального напряжения (и часто это происходит в ситуациях, когда другие формы получения психологической поддержки оказываются невозможны, например, в ночное время);
- во-вторых, он выступает в качестве *инструмента профилактики детского неблагополучия*, выявления случаев нарушения прав ребенка в семьях, совершения в отношении детей насильственных действий;
- в-третьих, телефон доверия выполняет информационно-просветительскую функцию, постепенно способствуя формированию в обществе *культуры обращения за психологической помощью*;
- в-четвертых, сотрудники служб телефона доверия выступают в качестве *координаторов, посредников* между обращающимися за помощью и структурами, способными оказать им содействие в решении проблем социального характера;
- в-пятых, детский телефон доверия способствует повышению *психологической грамотности населения* (прежде всего, родителей, также обращающихся к специалистам службы за получением консультации);
- в-шестых, анализ опыта работы с обращениями позволяет проводить *научные исследования* по проблемам дистанционного психологического консультирования;
- в-седьмых, телефон доверия выполняет социологическую функцию, поскольку анализ тематики обращений позволяет выявлять проблемы, актуальные для молодежи, выявлять закономерности и тенденции;
- в-восьмых, одной из функций, выполняемых им в настоящее время, становится осуществление *образовательной деятельности*, направленной на подготовку новых специалистов с учетом специфики оказания дистанционной психологической помощи.

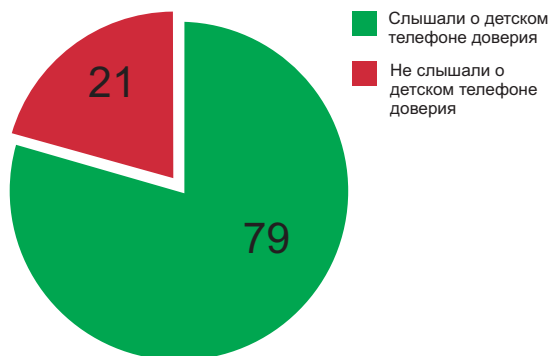
Тематика обращений на детский телефон доверия касается, прежде всего, взаимоотношений между детьми и родителями в семьях, а также межличностных проблем, возникающих у детей и подростков в процессе взаимодействия со сверстниками. Однако специфика современного общества обуславливает появление специфических запросов, например, связанных с вопросами половой идентичности подростков. Наиболее проблемную группу составляют обращения, поступающие от подростков с суицидальными намерениями, что требует наличия у специалистов, работающих на телефоне, особого уровня подготовки и умения справиться с ситуацией. Обращаются на детский телефон доверия школьники и в случае возникновения конфликтов с учителями.

Рис. 2. Тематика обращений на детский телефон доверия, Российская Федерация, в %



Благодаря проведению при организационном и финансовом содействии Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, крупномасштабной информационной кампании с участием федеральных и региональных СМИ, **удалось добиться достаточно высокого уровня информированности основных целевых аудиторий** о существовании службы. Так, 79% школьников, опрошенных в ходе исследования, знают о существовании детского телефона доверия.

Рис. 3. Уровень информированности детей и подростков о существовании детского телефона доверия, в %



Основными источниками получения информации для детей и подростков о едином номере детского телефона доверия на сегодняшний день выступают учителя и школьные психологи (от них впервые узнали о детском телефоне доверия 44% опрошенных), а также социальная реклама, увиденная по телевизору (36%).

Рис. 4. Источники получения информации о детском телефоне доверия, множественный выбор, в %



Вместе с тем, несмотря на очевидную высокую значимость данной службы и необходимость ее всесторонней поддержки со стороны всех граждан, социальных групп и организаций, выступающих в качестве агентов социализации детей и подростков, в настоящее время отмечается **достаточно настороженное отношение общества к детскому телефону доверия**.

Исследование показало, что одним из основных факторов, служащих препятствием для осуществления звонка ребенка на детский телефон доверия, выступает боязнь, что об этом могут узнать родители (об этом заявило 37% опрошенных школьников). Многие из детей убеждены, что такие действия не приветствуются членами их семьи, а в случае если родители каким-то образом узнают о звонке на телефон доверия, неизбежно последует наказание.

Родители, принявшие участие в фокус-групповых обсуждениях, достаточно сдержанно оценивали социальную значимость службы. Наиболее распространенными среди родителей являются убеждения, что их ребенок вряд ли может оказаться в ситуации, требующей оказания психологической поддержки со стороны. Достаточно велики заблуждения, касающиеся готовности подростка обсуждать любые проблемные ситуации со взрослыми членами семьи, что опять-таки свидетельствует о низком уровне психологического образования населения. Часто родители воспринимают обращение ребенка на детский

телефон доверия как показатель собственной несостоятельности, а общение с психологом, способным дать грамотный совет, расценивают как угрозу падения собственного авторитета в глазах ребенка.

И все же наиболее серьезными с точки зрения профилактики детского неблагополучия можно считать опасения родителей, что в случае ссоры ребенок может обратиться на телефон доверия, и за звонком последуют соответствующие действия со стороны правоохранительных органов и служб социальной защиты. В определенной степени такие опасения обусловлены присутствием в информационном поле множественных сообщений о перекосах в работе социальных служб (прежде всего, в западных странах, когда за обращением, указывающим на нарушение прав ребенка, часто следует его изъятие из семьи). С другой стороны, такого рода размышления не могут быть обосновательными и выступают в качестве косвенного свидетельства допускаемых в российских семьях перекосах, применения достаточно жестких воспитательных мер.

Другой аспект, на который следует обратить внимание – противодействие распространению информации о существовании детского телефона доверия со стороны представителей отдельных общеобразовательных учреждений. По мнению экспертов, такая стратегия выбирается в случаях, когда действительно имеют место нарушения прав ребенка, и сотрудники учреждений опасаются, что информация об этом будет вынесена за стены учебного учреждения.

Только в условиях оказания детскому телефону доверия **всесторонней общественной и институциональной поддержки** служба как уникальный инструмент оказания экстренной психологической помощи детям сможет выполнять свои функции в полной мере. Одним из направлений работы должно стать дальнейшее активное распространение информации о детском телефоне доверия, а также проведение продуманной информационной кампании, направленной на формирование в обществе культуры обращения за психологической помощью, в том числе:

- запуск новой федеральной информационной кампании (разработка новых рекламных роликов, листовок и т.п.);
- подготовка информационно-аналитических программ о работе детского телефона доверия;
- разработка социальной рекламы с ориентацией на проблемные группы подростков (указание конкретных проблем, в решении которых могут помочь специалисты детского телефона доверия);
- увеличение объема информации о детском телефоне доверия в интернет-пространстве;
- трансляция сообщений, ориентированных на взрослую целевую аудиторию;

-
- проведение разъяснительной работы с представителями СМИ (на региональном и федеральном уровнях);
 - инициирование очных встреч (специалистов органов социальной защиты, образования, молодежной политики, здравоохранения, специалистов служб детского телефона доверия, педагогов, психологов и пр.) с целевыми аудиториями.

Одной из проблем, на которую обращали внимание как эксперты, так и сами дети, является трудность запоминания одиннадцатизначного номера детского телефона доверия, особенно когда речь идет о детях младшего школьного возраста. Только 20% школьников, знающих о его существовании, смогли правильно назвать этот номер. В связи с этим одним из наиболее актуальных направлений совершенствования работы службы является поиск возможностей **для замены существующего единого всероссийского номера 8-800-2000-122 на трехзначный.**

Анализ материалов, полученных в результате проведения интервью со специалистами региональных служб детского телефона доверия (руководителями, консультантами, супервизорами), координаторами его деятельности в регионах, позволил выявить существующие **проблемы** в системе функционирования служб, а также определить перспективные направления совершенствования их работы.

На сегодняшний день ключевыми проблемами, препятствующими оказанию эффективной психологической помощи детям и подросткам, являются:

- недостаточная укомплектованность штата в организациях, подключенных к единому номеру детского телефона доверия;
- низкий уровень оплаты труда специалистов, что вынуждает консультантов совмещать работу на телефоне с другой работой;
- недостаточная оснащенность служб необходимыми техническими средствами (современными компьютерами, беспроводными телефонами, наушниками и т.п.);
- недостаточная обеспеченность подходящими оснащенными помещениями, где можно оборудовать необходимые для специалистов зоны отдыха, что особенно важно после работы со сложными обращениями.

Кроме того, в ходе проведения исследования отмечены единичные факты подключения к детскому телефону доверия организаций без выделения отдельной телефонной линии (когда обращающиеся на детский телефон доверия абоненты попадают на спаренный телефон), размещение телефонов, на которые поступают звонки, в коридорах психиатрических больниц и т.п.

Существуют также проблемы организационного характера. Несмотря на то, что основной целью службы является обеспечение возможности получения детьми в случае возникновения стрессовых ситуаций квалифицированной психологической консультации, далеко не все организации, подключенные к нему, работают в круглосуточном режиме. Работа только в часы, совпадающие со временем пребывания детей и подростков в школах, в то время как именно в вечернее и ночное время, в выходные дни ребенок не имеет возможности получить где-либо квалифицированный совет, существенно снижает эффективность работы региональных служб телефона доверия.

Говоря об обеспечении работы детского телефона доверия, необходимо особо подчеркнуть, что внедрение дистанционных форм оказания психологической помощи детям и подросткам предъявляет новые требования к подготовке специалистов. В настоящее время сотрудники организаций, подключенных к единому номеру, имеют возможность пройти **обучение**, организованное Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, по специализированным программам в четырех ВУЗах – Астраханском государственном университете, Московском психолого-педагогическом университете, Пермском государственном гуманитарно-педагогическом университете и Алтайском государственном университете. Программы, реализуемые ВУЗами по обучению консультантов навыкам телефонного консультирования и супервизоров – навыкам оказания супервизорской поддержки, пользуются высокой популярностью среди специалистов.

Большинство опрошенных оценивают их как высокоэффективные и уникальные, позволяющие восполнить дефицит знаний об особенностях телефонного консультирования детской целевой аудитории. Одним из инновационных продуктов, разработанных ВУЗами для слушателей, является подготовка супервизоров. При этом как координаторы обучения в ВУЗах, так и сами слушатели особо отмечали высокую значимость финансирования программ обучения Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Исследование позволило выявить ряд проблем, с которыми приходится сталкиваться при организации обучения специалистов. Так, координаторы обучения в ВУЗах отмечали, что неоднородность групп, с точки зрения уровня базовой подготовки специалистов и имеющихся у них навыков телефонного консультирования, снижает эффективность работы с наиболее подготовленной частью слушателей.

Рассуждая о возможности совершенствования существующей системы обучения специалистов детского телефона доверия, опрошенные обращали внимание на необходимость увеличения численности учреждений, в которых специалисты могли бы пройти обучение (организация образовательных баз в каждом из регионов). Кроме того, была выявлена потребность в увеличении длительности курсов в связи с запросами слушателей на более детальное изучение базовых тематических составляющих курсов. Одним из перспектив-

ных направлений повышения эффективности подготовки специалистов является также внедрение единых стандартов обучения и требований к читаемым программам.

Актуальным является включение в программу подготовки психологов тренингов по отработке навыков дистанционного (телефонного и он-лайн) консультирования. Кроме того, особое внимание при разработке программ подготовки детских психологов в высших учебных заведениях следует уделять вопросам, связанным с проблемами половой идентификации подростков, интимных отношений с представителями того же пола и т.п. В качестве обязательной составляющей подготовки специалистов должна быть выделена работа с подростками, имеющими суицидальные намерения.

Одним из актуальных запросов со стороны всех групп стейкхолдеров является **создание специализированного интернет-ресурса, сопровождающего деятельность детского телефона доверия**. Такой портал позволил бы осуществлять консультирование посредством современных технологий, ставших для многих детей даже более привычными, чем телефонная связь. Создание подобного ресурса позволит расширить границы функционирования службы, так как за помощью к консультантам смогут обращаться русскоязычные дети и родители, проживающие за рубежом. О необходимости создания специализированной интернет-площадки говорили и представители других групп стейкхолдеров. В частности, создание на портале закрытого раздела для сотрудников организаций позволило бы организовывать интерактивное дискуссионное обсуждение вопросов, касающихся организации работы, особенностей консультирования отдельных проблемных групп, оказывать консультационное сопровождение сотрудников организаций после прохождения курсов обучения и т.п.

Дальнейшее развитие детского телефона доверия служит одним из условий повышения уровня защищенности детей и подростков, снижения уровня суицидов среди школьников. Такие меры, как увеличение численности организаций, подключенных к единому общероссийскому номеру, обеспечение круглосуточного режима работы всех организаций и регламентация их деятельности, повышение качества программ подготовки специалистов и разработка единых стандартов обучения, регулярное проведение информационных кампаний в федеральных и региональных СМИ, позволят обеспечить максимально высокую эффективность работы детского телефона доверия.

О взаимодействии органов внутренних дел с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних

**Спирин С.Н.,
старший инспектор по особым поручениям
Главного управления по обеспечению охраны общественного
порядка и координации взаимодействия с органами исполнительной
власти субъектов Российской Федерации МВД России**

В настоящее время единый детский телефон доверия стал эффективным механизмом раннего выявления детского и семейного неблагополучия и значимым звеном в системе предупреждения жестокого обращения и насилия в отношении детей и подростков.

Профилактика преступлений, совершенных несовершеннолетними, а также в отношении них, является одним из приоритетных направлений деятельности сотрудников правоохранительных органов.

Анализ статистических данных за последние два года свидетельствует о снижении количества преступлений, совершенных в отношении несовершеннолетних: на 8,7% в 2010 году и на 7,5% в 2011 году. Число тяжких и особо тяжких преступлений сократилось на 9,9% в 2010 году и на 14% в 2011 году, в том числе против жизни и здоровья на 8,8% в 2010 году и на 14% в 2011 году. Вместе с тем зарегистрирован рост количества преступлений сексуального характера, сопряженных с насилием, в частности по статье 131 УК РФ (изнасилование) – на 147,7% в 2010 году и 21,3% в 2011 году, по статье 132 УК РФ (насильственные действия сексуального характера) – на 194,4% в 2010 году и 52,6% в 2011 году. Неустойчивая динамика, указывающая на снижение в 2010 году и рост в 2011 году, прослеживается при анализе преступлений, предусмотренных статьями 105 (убийство), 134 (половое сношение и иные действия сексуального характера с лицом, не достигшим шестнадцатилетнего возраста), 240 (вовлечение в занятие проституцией) УК РФ.

Отчетный период/темпы прироста к аналогичному периоду прошлого года	2009 год	2010 год	+/-, %	2011 год	+/-, %
Преступлений, совершенных в отношении несовершеннолетних, всего	106399	97159	-8,7	89896	-7,5
в том числе:					
Тяжкие и особо тяжкие	23111	20850	-9,8	17934	-14,0
Против жизни и здоровья	32559	29701	-8,8	27919	-6,0

Убийство и покушение на убийство (ст.ст. 30, 105 УК)	549	497	-9,5	501	+0,8
Против половой неприкосновенности и половой свободы личности	10212	9524	-6,7	10624	+11,5
Изнасилование и покушение на изнасилование (ст.ст. 30, 131)	388	961	+147,7	1166	+21,3
Насильственное действия сексуального характера (ст. 132 УК)	568	1672	+194,4	2552	+52,6
Понуждения к действиям сексуального характера (ст. 133 УК)	13	94	+623,1	35	-62,8
Половое сношение и иные действия сексуального характера с лицом, не достигшим 16 лет (ст. 134 УК)	4746	3617	-23,8	3978	+10,0
Развратные действия (ст. 135 УК)	1652	2306	+39,6	2210	-4,2
Против нравственности	168	740	+340,5	507	-31,5
Вовлечение в занятие проституцией (ст. 240 УК)	122	69	-43,4	72	+4,3

Названные тенденции отражены и в статистических данных о несовершеннолетних, признанных потерпевшими от преступных посягательств.

Отчетный период/темпы прироста к аналогичному периоду прошлого года	2009 год	2010 год	+/-, %	2011 год	+/-, %
Число несовершеннолетних, признанных потерпевшими, всего	108718	100227	-7,8	93241	-7,0
в том числе:					
Тяжких и особо тяжких	20110	17972	-10,6	15069	-16,2
Против жизни и здоровья	33441	31426	-6,0	29543	-6,0
Убийство и покушение на убийство (ст.ст. 30, 105 УК)	563	575	+2,1	531	-7,7
Против половой неприкосновенности и половой свободы личности	7373	6927	-6,0	7142	+3,1
Изнасилование и покушение на изнасилование (ст. 131 УК)	220	566	+157,3	702	+24,0
Насильственные действия сексуального характера (ст. 132 УК)	321	1043	+224,9	1492	+43,0
Понуждения к действиям сексуального характера (ст. 133 УК)	13	12	-7,7	21	+75,0

Половое сношение и иные действия сексуального характера с лицом, не достигшим 16 лет (ст. 134 УК)	2992	2604	-13,0	2740	+5,2
Развратные действия (ст. 135 УК)	1591	1867	+17,3	1635	-12,4
Против нравственности	114	110	-3,5	101	-8,2
Вовлечение в занятие проституцией (ст. 240 УК)	87	71	-18,4	65	-8,5

В целях мониторинга ситуации 1 августа 2011 г. в территориальные органы МВД России направлено указание о предоставлении сведений об особо тяжких и резонансных преступлениях, а также о преступлениях сексуального характера, совершенных в отношении несовершеннолетних на территории регионов.

За последние пять месяцев 2011 года из субъектов Российской Федерации поступило 434 сообщения о происшествиях.

За этот период возбуждено 209 уголовных дел по преступлениям против половой неприкосновенности и половой свободы несовершеннолетних, сопряженным с насилием, наибольшее их количество в Приволжском (34), Северо-Западном (30), Сибирском (44) и Уральском (30) федеральных округах.

В период с августа по декабрь 2011 года на территории субъектов Российской Федерации зарегистрировано 69 фактов семейного насилия, из которых 5 – в Дальневосточном, 7 – в Приволжском, 4 – в Северо-Западном, 20 – в Сибирском, 6 – в Уральском, 14 – в Центральном, 13 – в Южном федеральных округах.

Проведенный анализ свидетельствует о том, что зачастую причинами совершения преступлений в отношении несовершеннолетних являются отсутствие контроля родителей за поведением детей, незнание круга их общения, оставление их без присмотра или с малознакомыми людьми, асоциальный образ жизни родителей, равнодушие окружающих к ситуации.

Нередко дети становятся жертвами действий лиц, проживающих совместно с ними, в том числе матерей, отцов, отчимов, а также сожителей матерей. При этом имеют место как факты, когда совершение преступления трудно было предугадать и предотвратить, так и случаи, когда предшествующее поведение виновного лица давало повод обратить него внимание.

Как показывает мониторинг, большое количество преступлений совершается лицами в состоянии алкогольного опьянения, а также лицами, ранее судимыми, либо несовершеннолетними, состоящими на учете и проживающими в неблагополучных семьях. Одной из основных причин совершения в отношении несовершеннолетних преступлений, в том числе сопряженных с жестоким

обращением, является злоупотребление взрослыми лицами алкогольными напитками. Например, в Воронежской области более 90% родителей, в отношении которых возбуждены уголовные дела по статье 156 УК РФ, длительное время употребляли спиртные напитки.

В ноябре 2011 года в Иркутской области возбуждено уголовное дело по ст. 30 и ч. 3 ст. 105 УК РФ в отношении Кулешова А.А., 1983 г.р., который, находясь в состоянии алкогольного опьянения, избил своего сына Виталия, 2009 г.р., за то, что последний неровно поставил обувь у кровати. Кулешов А.А. до мая 2011 года с ребенком не проживал, в его воспитании не участвовал, ранее привлекался к уголовной ответственности по статьям 161 и 111 УК РФ. Несмотря на это, органами опеки и попечительства после смерти матери было принято решение о передаче ребенка отцу. Контроль за ситуацией в семье ни одним из субъектов системы профилактики должным образом не осуществлялся, что привело к совершению преступления.

Приведенный пример наглядно показывает, как необходима координация действий органов внутренних дел с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в регионах, содействующая раннему выявлению детского и семейного неблагополучия и профилактике преступлений, совершенных несовершеннолетними, а также в отношении них.

Одним из способов межведомственного взаимодействия, направленного на выявление, реабилитацию, расследование и профилактику случаев жестокого обращения с детьми, является постоянный обмен информацией между субъектами системы профилактики. Анализ показал, что проблемы взаимодействия учреждений, занимающихся защитой прав детей, и органов внутренних дел существуют в большинстве регионов.

Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» предусматривает информирование комиссии по делам несовершеннолетних о ситуации, складывающейся в конкретной семье и негативно влияющей на психическое и физическое развитие ребенка, а также требующей оперативного вмешательства со стороны правоохранительных органов. Процесс взаимодействия информацией между ведомствами в отдельных регионах осуществляется путем создания локальных нормативных правовых актов (соглашений, договоров) и методик. Так, в Курской области действует «Методика взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по оказанию своевременной правовой, социальной и педагогической помощи детям, подвергшимся жестокому обращению со стороны взрослых лиц», на основании которой сотрудники учреждений здравоохранения прово-

дят медицинскую оценку состояния ребенка-жертвы жестокого обращения, фиксируя данные в медицинской карте, при необходимости госпитализируют его, направляют служебную записку руководителю лечебного учреждения и в органы внутренних дел. В Смоленской области между областным наркологическим диспансером, социально-реабилитационным центром для несовершеннолетних «Феникс» и Центром психолого-медико-социального сопровождения заключены договоры о совместной деятельности, связанной с профилактикой употребления психоактивных веществ. Управления ФСКН России по Ивановской и Тверской области в соответствии с разработанными в данных регионах межведомственными соглашениями ежеквартально направляют в адрес подразделений по делам несовершеннолетних территориальных органов МВД России информацию о родителях-наркоманах, имеющих на воспитании несовершеннолетних детей.

Одним из важных направлений деятельности подразделений по делам несовершеннолетних субъектов Российской Федерации является выявление преступлений против семьи и несовершеннолетних.

Для принятия своевременных мер в случае возникновения кризисных ситуаций в семье в Ярославской области при комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав создана межведомственная рабочая группа немедленного реагирования, в состав которой вошли специалисты органов социальной защиты населения и труда, органов опеки и попечительства, здравоохранения, образования, сотрудники органов внутренних дел. В 2011 году при ДОУ «Некоузский детский сад № 3» открылось отделение по работе с семьями – служба сопровождения и социальной поддержки семей с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, приемными и опекаемыми детьми, занимающаяся профилактикой семейного неблагополучия, реабилитацией членов семьи. Рабочая группа и служба объединили свои функции по профилактике семейного неблагополучия, реабилитации членов семей. При выезде сотрудники подразделения по делам несовершеннолетних применяют меры административного воздействия к родителям или законным представителям, а также в случае выявления фактов совершения родителями (законными представителями) преступлений против детей осуществляют сбор первичного материала для направления в органы предварительного расследования с целью привлечения их к уголовной ответственности.

Липецкая область присоединилась к эксперименту по применению ювенальных технологий в судопроизводстве в 2008 году. В первую очередь, работа началась по уголовным делам. Модель региональной ювенальной юстиции осуществляется в виде социального правосудия, при котором суды выполняют не только правоприменительные, но и социальные функции, и ее успешное функционирование зависит не только от работы самих судов, но и от взаимодействия с другими органами.

При анализе причин и условий совершения преступлений отмечается тот факт, что практически в 80% случаев их совершают подростки из неблагополучных семей, в которых подросток предоставлен сам себе, родители злоупотребляют спиртными напитками, не работают, ведут асоциальный образ жизни. Поэтому возникла необходимость внедрения ювенальных технологий и по гражданским делам. В гражданском судопроизводстве суды области стали их применять со второй половины 2009 года. Полагая, что в первую очередь проблемы в семье возникают при лишении родительских прав, проведено обобщение судебной практики по данной категории дел начиная с 2001 года. Судами области рассматривалось в год в среднем 500-550 дел. Удовлетворяемость составляла практически 90-95%. При наличии отрицательной характеристики родителя принимались положительные решения о лишении родительских прав. Таким образом, за 8 лет были лишены родительских прав более 4 тыс. родителей, возраст которых 30-40 лет. При этом родителям, состоящим на учете в подразделениях по делам несовершеннолетних органов внутренних дел области, как в период проведения профилактической работы, так и на стадии сбора материала о лишении родительских прав либо ограничении в них, сотрудниками полиции и представителями учреждений и ведомств системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних предлагается различного вида помощь, в том числе медицинская, социальная, психологическая, а также в организации трудоустройства и занятости. При этом в большинстве случаев, если родителям необходимо самостоятельно по направлениям сотрудников полиции обратиться в какое-либо учреждение, они туда не обращаются, либо отказываются от предложенной помощи вообще. Если же подобного рода помощь предлагается судьей или его помощником на стадии судебного разбирательства, они охотно ею пользуются, так как решаются вопросы как их родительского статуса, так и дальнейшей судьбы ребенка. Если усматривается, что ребенок и его семья оказались в трудной жизненной ситуации, которая не может быть разрешена в семье, по этому делу суды принимают меры к оказанию конкретной помощи ребенку либо родителям.

Районными судами в 2012 году помощь в трудоустройстве оказана 16 родителям. Организовано оказание психологической помощи 50 гражданам, в 14 случаях налажены отношения в семье. 12 родителям оказана помощь в оформлении пособий, социальных выплат и путевок в оздоровительные лагеря.

Сотрудниками полиции Липецкой области изменен подход к сбору и подготовке материалов о лишении родительских прав, количество которых уменьшилось на 28,2%. Одновременно отмечается увеличение исков об ограничении (с 17 в 2009 году до 41 в 2011 году) и о восстановлении родительских прав (с 17 в 2009 году до 21 в 2011 году). При этом удовлетворяемость исков об ограничении родительских прав увеличилась с 12 в 2009 году до 31 в 2011 году, о восстановлении – осталась стабильной (15). В I полугодии 2012 г. рассмотрено 29

исков об ограничении и 9 – о восстановлении родительских прав, из них 25 – ограничено в родительских правах, 9 – восстановлено.

Приведенные данные демонстрируют, что в регионах работа по непрерывному социальному сопровождению родителей и несовершеннолетних, в том числе в рамках гражданского судопроизводства, дает положительные результаты.

Таким образом, раннему выявлению детского и семейного неблагополучия и профилактике преступлений, совершенных несовершеннолетними, содействует координация действий органов внутренних дел с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в регионах, и работа в этом направлении должна быть продолжена.

Контроль качества деятельности служб детского телефона доверия как инструмент повышения эффективности

**Егорова М.О.,
председатель правления Национального фонда защиты детей
от жестокого обращения**

Никакой вид деятельности не может считаться профессиональным, если его результаты невозможно измерить, а деятельность нельзя контролировать. Поэтому разработка критериев, видов и инструментов контроля качества служб детского телефона доверия, работающих с 2010 года под единым номером (службы детского телефона доверия), чрезвычайно актуальна и важна.

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения много лет работает с детскими телефонами доверия и уделяет большое внимание вопросам обеспечения качества работы этих служб. Наши специалисты, и я в том числе, участвовали в создании трехтомника нормативных и методических материалов для служб детского телефона доверия. В этом издании вопросы обеспечения качества освещены в первом томе, адресованном руководителям. Но и в двух других томах качеству работы также уделяется большое внимание. В настоящее время Национальный фонд разработал и передал в регионы модельный стандарт деятельности службы детского телефона доверия.

Экстренная психологическая помощь по телефону как вид психологической помощи существует почти сто лет и за этот период уже были найдены и описаны факторы и условия, в которых наиболее эффективна помощь. Во многих странах разработаны стандарты деятельности телефонных служб.

Никлаус Цемпа в предисловии к книге Вилфрида Вебера, напечатанной в трехтомнике, указывает: «Этот специальный вид консультирования, с одной стороны, опирается на общепринятые психологические знания, но, с другой стороны, подчиняется своим собственным законам. Этот особый вид психосоциальной помощи требует специального обучения и дальнейшего совершенствования. Телефонное консультирование обеспечивает новое качество терапевтического обслуживания и заслуживает определения как специальный способ оказания психологической помощи».

От чего зависит эффективность работы службы? Например, Дж.Мотто, известный ученый-разработчик стандартов для телефонных линий помощи, **в качестве критериев эффективности выделяет следующие 6 факторов:**

- наличие этических стандартов, концепции работы;
- осознание персоналом общих целей;

-
- укомплектованность персоналом;
 - обученность персонала;
 - наличие супервизии;
 - адекватность администрации.

Но давайте оставим за скобками такие ее слагаемые, как укомплектованность штатов или условия труда консультантов, или уровень заработной платы, потому что они либо есть, либо их нет, и тогда это обстоятельство напрямую влияет на качество работы. Рассмотрим факторы, которые определяют эффективность службы при наличии всех перечисленных привходящих и постоянно требуют приложения усилий для поддержания эффективности службы.

Это, прежде всего, доступность службы ее целевой группе. Если телефон доверия недоступен, то он и неэффективен. Сама служба участвует в организации доступности, разрабатывая информационно-рекламные материалы, работая со школами, родителями и специалистами.

Есть в обеспечении доступности и аспект, находящийся вне компетенции отдельной службы детского телефона доверия. Если количество позвонивших в службу значительно превышает количество звонков, на которые отвечает служба, значит служба не доступна для части детей, нуждающихся в ее услугах. Это вопрос органов управления работой служб телефона доверия в регионах.

С другой стороны, доступность обеспечивается регулярно проводимой информационно-рекламной кампанией. Чтобы воспользоваться телефоном доверия, детям и родителям нужны индивидуальные обращения, только рекламные щиты или телевизионная реклама недостаточны.

Анализ обращений на Владимирский телефон доверия за пять лет и проведенное социологическое исследование позволяют сделать обоснованные выводы о том, что число обращений является функцией от рекламной деятельности. Исследование было проведено с целью получения информации по следующим позициям:

- осведомленность: *какая часть целевой группы знает о существовании службы?*
- восприятие: *как целевая группа понимает функции службы?*
- рейтинг: *как относится целевая группа к получению помощи в службе?*
- использование: *какая часть целевой группы фактически воспользовалась помощью службы;*
- типы проблем, с которыми обращаются в службу;
- оценка населения: *как оценивают помощь службы те, кто непосредственно ее получал.*

В опросе приняло участие 436 человек различных возрастных и социальных групп, из них дети в возрасте 13-17 лет составили 30% от общего числа выборки. Анализ обращений за 5 лет показал, что наблюдается колебательная затухающая динамика фона звонков в зависимости от времени размещения рекламы.

Второй по значимости фактор обеспечения эффективности службы детского телефона доверия – это качество отработки обращений, особенно острых, к которым относятся обращения по поводу суицида, в кризисном состоянии, после пережитого насилия, по поводу бегства ребенка из дома, требующие защиты прав ребенка.

Оба эти фактора «сходятся» в третьем – внутренняя доступность консультанта. Готовность к работе, квалификация консультанта, его хорошая рабочая форма – все это напрямую влияет на доступность службы для звонящих и на эффективность ее работы.

Отслеживание качества отработки обращений и работа с консультантами – это функции супервизора. Они осуществляются через систему супервизорской помощи.

Количество обращений – это не только показатель количественный. Он характеризует, насколько служба работает по организации доступности услуги, а, следовательно, и эффективность ее работы. Количественный фон звонков довольно трудно рассчитать. Серия розыгрышей или звонков-молчаний может его существенно повысить. Вычисляя фон звонков, нужно исходить из длительности эффективного разговора – от 20 до 40 минут. Все разговоры никогда не бывают такими – есть короче и есть длиннее. Есть территории, где люди разговаривают медленнее, и диалоги длятся дольше. Каждый регион самостоятельно должен определить количественный фон звонков. Ресурсы для повышения доступности – это эффективность разговора, умение консультанта в единицу времени сделать больше.

Важный фактор обеспечения качества работы службы телефона доверия и критерий ее эффективности – спектр проблем, по которым обращаются в службу дети и родители. Если отсутствуют обращения по каким-то проблемам, нужно задаться вопросом: «Действительно ли на обслуживаемой территории нет детей, страдающих от этих проблем?» Если проблемы на территории есть, а обращений по ним нет, значит, дети не информированы должным образом о возможности обращаться с ними в службу детского телефона доверия.

Такие проблемы, как суицид, ранняя беременность, преступления против детей, инцестные отношения, требуют «растабуирования» для того, чтобы ребенок позвонил. Эта работа делается через информационно-рекламное обращение к целевой группе.

Поэтому, осуществляя контроль качества деятельности, необходимо обращать внимание на качество и характер информационно-рекламной работы службы. Можно сказать, что телефон доверия разговаривает с целевой ауди-

торией по двум каналам: по телефону и через рекламно-информационную деятельность. В нее я включаю и сайты служб, и проводимые школьные кампании – все способы информирования детей и их родителей

Последний фактор, который я хочу назвать в этом «shortlist». Это наличие в службе системы супервизорской помощи. Телефонный консультант относится к категории помогающих специалистов. Помогаящие специалисты сохраняют эффективность деятельности только при наличии супервизорской помощи. Консультантам необходимы регулярные супервизии.

Таким образом, супервизор решает две главные задачи:

- осуществление контроля качества деятельности службы;
- осуществление профессиональной поддержки консультантов.

Супервизор отвечает за качество работы службы и вместе с руководителем – за доступность службы телефона доверия для целевой группы.

Если говорить о видах контроля, то их в службе три:

Объект контроля	Вид контроля	Субъект контроля
Консультант	Самоконтроль	Консультант
Консультант, служба ДТД	Контроль качества	Супервизор
Руководитель	Административно-финансовый, количественный контроль	Вышестоящая организация

Самоконтроль осуществляется консультантом в целях оценивания обработки обращений и выявления трудностей в профессиональной деятельности. Результаты самоконтроля учитываются в ходе супервизорской работы с консультантами и являются показателем зрелости консультанта, его рефлексивности. Если самоконтроль консультанта всегда комплиментарен, сглажен, состоит из общих формулировок, это свидетельствует об отсутствии доверия к супервизору (проверяющему его результаты) и характеризует уже его деятельность.

Количественный контроль за деятельностью служб, как правило, выстраивается в зависимости от внешних требований администрации и других структур, имеющих прямое отношение к существованию службы. Например, те показатели деятельности служб детского телефона доверия, которые указал Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, определяют отчетность многих служб. У опытных, много лет работающих служб, получается отчетность 3-4-х видов: для Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, для местной администрации, в соответствии с международными требованиями и для себя самих.

Административно-финансовый контроль осуществляется в установленном порядке, как принято в учреждении и органах управления.

Посмотрим, какими критериями и индикаторами пользуются супервизоры, осуществляя контроль качества деятельности службы детского телефона доверия.

Индикатор (измеритель качества)	Показатель (указывает, что измерять)
1. Категории звонящих	Доля различных категорий звонящих в общем количестве обратившихся
2. Отработка острых обращений и обращений, представляющих трудности	Доля отработанных обращений в общем числе обращений данного типа; доля обращений, отработанных в соответствии с алгоритмами, принятыми в службе детского телефона доверия, в общем количестве обращений данного типа
2. Ведение журнала статистического учета обращений	Качество записей консультантов: полнота, умение представить случай, краткость, разборчивость
3. Профессиональный рост консультантов	Участие консультантов в супервизиях; уровень сложности проблемных звонков, выносимых консультантом на супервизию
4. Наличие синдрома выгорания у консультантов	Количество случаев проявления синдрома выгорания у консультантов в течение года

При принятии службой детского телефона доверия стандарта деятельности контроль качества работы упрощается, поскольку стандарт четко указывает критерии оценки деятельности консультанта, супервизора и руководителя, формы и инструменты контроля. Стандарт содержит перечень всех необходимых службе документов планирования и отчетности, контроля деятельности, статистического учета обращений и сами формы документации, должностные и рабочие инструкции всех специалистов. Стандарт содержит требования к отбору и подготовке консультантов, требования к проведению супервизий, к ведению информационно-рекламной деятельности. И наконец, стандарт содержит расчет стоимости деятельности службы детского телефона доверия. Поэтому наличие стандарта – важный фактор качества деятельности службы, от которого также зависит ее эффективность.

Как мы видим, эффективность складывается из многих факторов, но именно стандарт приводит их в систему и определяет уровень эффективности, который достигается при его выполнении.

Организационные и содержательные аспекты оптимизации деятельности детского телефона доверия

**Вихристюк О.В.,
руководитель Центра экстренной психологической помощи
Московского городского психолого-педагогического университета**

За последние годы благодаря Фонду поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, Фонду защиты детей от жестокого обращения и работе всех служб, подключенных к единому номеру, работа детских телефонов доверия становится все более заметной, повышается эффективность деятельности. Вместе с тем дистанционное консультирование и экстренная психологическая помощь по телефону – довольно молодой вид профессиональной деятельности психологов в России. Период становления такой деятельности сопровождается рядом проблемных зон, от решения которых во многом, на мой взгляд, зависит эффективность нашей работы.

В столичном регионе система помощи детям средствами телефонного консультирования наиболее широко представлена в системе образования в виде отделов телефонов доверия окружных центров психолого-медико-социального сопровождения.

С 1 сентября 2008 г. функционирует Служба «Детский телефон доверия» в структуре Центра экстренной психологической помощи (ЦЭПП) Московского городского психолого-педагогического университета (МГППУ). Она создана на базе Телефона доверия экстренной психологической помощи, который вел свою работу с 2002 года.

Специалисты Детского телефона доверия ЦЭПП МГППУ, принимая звонки круглосуточно, за 4 года приняли свыше 75 тысяч обращений от абонентов (детей, родителей и других взрослых).

В процессе становления Службы «Детский телефон доверия» сотрудники сталкиваются с рядом проблем, решение которых зависит не только от сил Службы или учреждения, в котором функционирует телефон доверия, но и от усилий профессионального сообщества в целом.

В связи с тем, что наш «Детский телефон доверия» является структурным подразделением учреждения высшего профессионального образования, основным направлением деятельности является не только непосредственно психологическое консультирование, но иные виды деятельности (образовательная, методическая, научно-исследовательская). Например, в 2009-2011 годах на базе Службы проводились ежегодные всероссийские научно-практические конференции, направленные на обобщение опыта в области детского

телефонного консультирования. В конференциях приняли участие более 350 специалистов из 17 регионов России.

Сотрудники Службы являются авторами 87 публикаций, трех методических пособий в области телефонного консультирования. Специалисты Службы выступают с докладами на конференциях, семинарах, круглых столах, посвященных проблемам детства, а также проводят мастер-классы для специалистов телефонов доверия.

В 2010-2012 годах МГППУ выиграл конкурс на проведение обучения для специалистов общероссийского детского телефона доверия, организованный Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Всего по программам повышения квалификации прошли обучение более 250 специалистов, работающих в области детского телефонного консультирования из разных субъектов Российской Федерации.

На базе Службы организована стажировочная площадка для консультантов детских телефонов доверия и будущих психологов.

В процессе работы сотрудники Службы сталкиваются с рядом проблем. В качестве наиболее острых можно отметить проблемы кадрового обеспечения, качества предоставляемых услуг, межведомственного взаимодействия, сбора, систематизации и анализа полученных данных, обеспечения доступности услуг детских телефонов доверия.

Одна из важнейших проблем – **проблема нормативно-правового регулирования деятельности**. В связи с переходом на финансирование государственных услуг возникают вопросы с оценкой услуги в разных ведомствах. В этой связи большим шагом вперед является то, что Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения разработал проект стандарта услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой Детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером». Необходимо, чтобы стандарты прошли апробацию и были внедрены в практику независимо от ведомственной принадлежности служб.

Кроме того, практика показывает, что необходимы дополнительные алгоритмы работы со сложными ситуациями, включающие в том числе:

- правовую оценку тех или иных действий специалистов Службы;
- алгоритмы межведомственной работы по ведению трудных случаев (в ситуации текущего суицида несовершеннолетнего абонента, сообщений о предполагаемых преступлениях и т.д.);
- разработку типовых договоров (коллективных среди организаций, подключенных в регионах) с организациями, оказывающими помощь семье и детям (организации здравоохранения, органы опеки, аппараты уполномоченных по правам ребенка и другие организации).

Еще одна важная проблема – проблема кадрового обеспечения, заключающаяся, прежде всего, в квалификации сотрудников и супервизорском сопровождении их деятельности.

Не секрет, что в программах подготовки психологов высшего профессионального образования на подготовку именно психологов в области телефонного консультирования выделяется крайне мало учебных часов.

Развить профессиональные компетенции и даже мотивацию на работу возможно через повышение квалификации. Проводя такие курсы, преподаватели Московского городского психолого-педагогического университета считают, что необходимо дополнять и расширять содержание подготовки. Во-первых, проводить курсы не только для консультантов, но и для руководителей, администраторов (от них напрямую зависит функционирование и развитие служб). Во-вторых, проводить практикумы или стажировочные курсы. Ведь за 72 или 64 учебных часа невозможно на практике отработать все аспекты деятельности консультанта, сформировать практические навыки телефонного консультирования в полном объеме.

Должность супервизора во многих организациях не предусмотрена, и им становится руководитель службы, что снижает эффективность супервизорской работы. В этой связи представляется целесообразным активно поддерживать внедрение стандартов, так как там дан четкий норматив по работе супервизоров. Также считаем необходимым продолжать проводить мероприятия, направленные на стимулирование супервизорской деятельности. В качестве одного из дополнительных приемов мы предлагаем организовать в регионах интервизорские группы среди организаций, подключенных к единому номеру.

Качество услуг напрямую зависит от квалификации сотрудников, но также имеются и иные ресурсы, способные повлиять на повышение **качества оказываемых услуг**.

Это, во-первых, возможность постоянной **трансляции опыта** лучших технологий, оперативная методическая поддержка процесса консультирования. В связи с этим мы предлагаем разработать программу для реализации проекта ресурсных центров, действующих на территориях субъектов, которые в том числе включали бы стажировочные площадки. Кроме того, представляется целесообразным создавать рабочие группы в регионах из числа руководителей служб детских телефонов доверия для обозначения проблем и совместных решений по их устранению.

Следующая позиция – это **расширение спектра услуг**. К примеру, наш опыт показывает востребованность консультаций юриста в процессе телефонного консультирования абонентов, а также интернет-консультирования подростков. По данным наших исследований, на форумах, где молодые люди сообщают о намерении покончить собой, 40% ответов содержат житейские попытки отговорить потенциального суицидента, и только в 1 случае из 20 суи-

циденту советуют обратиться за помощью либо к психологу, либо на профессиональные интернет-ресурсы.

Также необходимо учитывать **увеличение количества звонков** (по этому показателю принято судить об эффективности Телефона доверия), что отнюдь не является аттестацией качества оказываемых услуг. Необходимо менять мнение о том, что чем больше Служба приняла звонков, тем она эффективнее работает. Увеличение количества звонков может привести к закономерному ухудшению качества консультаций, профессиональному выгоранию сотрудников и, как следствие, смене кадрового состава. Для этого необходимо решить вопрос подключения к единому детскому телефону доверия дополнительных организаций.

Одной из задач телефонов доверия является сбор, систематизация и анализ полученных данных. Службы детского телефона доверия могут стать эффективной площадкой для исследования ряда социально-психологических проблем. Для этого необходимо разработать гибкую систему «высвечивания» актуальных проблем, волнующих детско-родительское сообщество, для оперативного реагирования, проведения профилактической работы и т.д.

В случае если все службы перейдут на единый кодификатор обращений, то, видимо, необходимо разрабатывать и внедрять в работу служб типовую электронную базу данных фиксации обращений.

Телефонное консультирование в психологии имеет сугубо практическое назначение. Однако, с нашей точки зрения, недостаточно научного обобщения и теоретико-методологического анализа практической деятельности телефонных консультантов. Необходимо стимулировать интерес к проведению научно-прикладных исследований, например, путем подготовки выпускных квалификационных работ студентами и магистрантами ВУЗов в области эффективности телефонного консультирования, проблем профессиональной деятельности психологов.

Следующая задача, от которой зависит успешность функционирования детских телефонов доверия, заключается в обеспечении **доступности услуг**.

Служба «Детский телефон доверия» ЦЭПП МГППУ отмечает, что после подключения к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия значительно снизились обращения от родителей и педагогов. А ведь они являются основными действующими лицами в жизни ребенка, и многие проблемы детей решаются как раз посредством участия близких. Поэтому мы предлагаем усилить рекламную составляющую, направленную на родительскую и педагогическую аудитории.

С целью обеспечения доступности услуг детских телефонов доверия представляется целесообразным предложить Фонду поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, рассмотреть вопрос о создании **сайта общероссийского детского телефона доверия** с информацией для детей,

родителей и (в закрытом доступе) для специалистов, а также о выпуске электронного бюллетеня детских телефонов доверия.

Одной из актуальных проблем практики детских телефонов доверия являются **звонки-розыгрыши**. После подключения к общероссийскому номеру этот показатель в нашей Службе составлял 40%, потом стал постепенно снижаться, но остается на уровне 30-32%. В этой связи представляется целесообразным размещать рекламу детского телефона доверия на особых носителях рекламы, доступных ребенку в кризисной ситуации. Кроме того, реклама должна ориентировать ребенка не на немедленный, импульсивный звонок, а на ресурс, который в будущем может помочь ему справиться со сложными жизненными ситуациями.

Решение актуальных проблем, возникающих в профессиональной деятельности телефонов доверия, объединенных единым номером, позволит реализовать эффективную систему помощи ребенку и его родителям – систему, объединенную единой концепцией деятельности, стандартами профессиональной деятельности, с развитой сетью ресурсных центров, площадками для обмена опытом, в том числе посредством профессиональных изданий и интернет-ресурсов.

Детский телефон доверия как эффективный механизм выявления семейного неблагополучия и оказания своевременной помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации

**Иванова Т.А.,
первый заместитель начальника Главного управления
социальной защиты населения Курганской области**

Подводя итоги деятельности детского телефона доверия в Курганской области, можно с уверенностью говорить, что это эффективная технология раннего выявления семейного неблагополучия и оказания своевременной помощи семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Эффективность деятельности детского телефона доверия на территории области определяется **следующими факторами:**

- создана нормативная правовая база, регламентирующая порядок организации региональных служб, работающих в системе общероссийского детского телефона доверия. В соответствии с распоряжением Правительства Курганской области от 24 августа 2010 г. № 290-р «Об утверждении Соглашения между Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и Правительством Курганской области об обеспечении деятельности на территории Курганской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером» на базе 4 подведомственных учреждений, относящихся к органам исполнительной власти в сфере социальной защиты населения, здравоохранения, образования, организованы консультационные пункты по оказанию психологической помощи;
- разработаны Положение о работе детского телефона доверия, должностные инструкции специалистов, единый алгоритм обработки кризисного звонка;
- круглосуточная работа детского телефона доверия обеспечивается 14 квалифицированными специалистами, прошедшими дополнительную профессиональную подготовку.

Функции координатора деятельности детского телефона доверия в Курганской области возложена на Главное управление социальной защиты населения.

С целью поддержания высокого профессионального уровня специалистов и профилактики синдрома выгорания регулярно проводятся супервизии как очные, так и дистанционные при помощи программы Skype. Для выработки и реализации единой стратегии оказания помощи клиентам проводятся рабочие совещания руководителей и консультантов детского телефона доверия. На базе ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям» организована постоянно действующая **коммуникационная и стажировочная площадка**.

Профессиональная коммуникация организована в нескольких форматах:

- индивидуальные очные супервизии для всех консультантов, носящие обязательный характер, проводятся не менее одного раза в месяц по графику;
- дистанционные супервизии при помощи программы Skype проводятся по запросу консультанта, чаще они имеют срочный характер, это определяется сложностью случая или эмоциональным состоянием консультанта.

Один раз в квартал для всех консультантов проводится обучающая супервизия по актуальной тематике, сопровождение обращений клиентов с суицидальными намерениями, с переживаниями подростков по поводу определения своей половой идентификации, звонки, связанные с ранней беременностью, проблемы детско-родительских отношений.

Также проводятся итоговые и оперативные рабочие совещания. Ежегодно (январь-февраль) проходит расширенное совещание руководителей и консультантов детского телефона доверия – подведение итогов и задачи на текущий год. Решение этого совещания включается в План мероприятий по организации деятельности на территории Курганской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером.

Кроме того, на межведомственном сайте «Защитим детей от насилия!» (модератор – ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям») для консультантов размещены методические материалы, действует форум, а в 2013 году запланировано создание раздела, посвященного деятельности детского телефона доверия.

Стажировки специалистов проходят в два этапа: первый – ознакомительно-обучающий, молодые специалисты обычно в течение недели знакомятся с нормативно-правовой и учетной документацией, особенностями и техниками телефонного консультирования, наблюдая за работой и консультируя под контролем опытного консультанта, второй этап дает возможность стажерам попрактиковаться в ведении специальных/сложных консультаций под руководством супервизора (от 1 до 7 дней).

Осуществляется **методическое сопровождение деятельности служб детского телефона доверия** с использованием нормативных и методических материалов, разработанных Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Также используются методические указания и рекомендации, разработанные консультантами телефона доверия, информационные буклеты.

Материально-техническое оснащение службы обеспечено в рамках реализации целевой программы Курганской области «Детство, свободное от жестокости» на 2010-2012 годы», софинансируемой Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

За два года работы детского телефона доверия поступило **30 618 звонков** (при общей численности населения Курганской области – 908 тыс. человек): (2010 год – 4 487, 2011 год – 16 577, 2012 год – 13 593), из них 10 011 звонков – проверочных.

Проблематика обращений различна, самый большой удельный вес приходится на звонки, касающиеся проблем отношения ребенка со сверстниками (конфликты, проблемы во взаимоотношениях, неразделенная любовь). На втором месте – проблемы детско-родительских отношений, на третьем – жестокое обращение со сверстниками (так называемый «подростковый буллинг»).

В том числе поступило 1 357 кризисных звонков (в 2011 году – 822, в 2012 году – 535). Работа по кризисным звонкам ведется индивидуально. Если обратившийся не готов раскрыть свои персональные данные, то работа продолжается в формате анонимного консультирования (21%), в том числе с использованием ICQ и Skype программ (3%). В случаях если клиент раскрывает свои персональные данные, но ситуация не требует немедленного реагирования, помощь оказывается в формате очного консультирования (18%), в том числе в условиях кризисного отделения.

Если же ситуация требует принятия незамедлительных мер по защите прав несовершеннолетних, выезжает круглосуточная социальная служба экстренного реагирования (61%), также созданная в декабре 2010 года в г.Кургане в рамках областной целевой программы «Детство, свободное от жестокости» на 2010-2012 годы».

Круглосуточная социальная служба экстренного реагирования носит межведомственный и междисциплинарный характер. В состав службы входят 4 группы специалистов, обеспечивающих круглосуточный формат ее деятельности. В команде работают психолог, специалист по социальной работе, при необходимости совместно выезжают специалист Управления опеки и попечительства, инспектор по делам несовершеннолетних. Организация круглосуточной социальной службы экстренного реагирования, ее материально-техническое обеспечение всем необходимым, включая транспортное средство, стало возможным благодаря софинансированию Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Работая в кризисной ситуации, специалисты круглосуточной социальной службы экстренного реагирования выступают медиаторами в конфликтной ситуации (62%), выявляют факторы, угрожающие жизни и здоровью ребенка (39%), ведут профилактику суицидальных проявлений (2%), оценивают степень опасности жизни и здоровью и в случае необходимости содействуют отобранию ребенка (2%) или эвакуации женщины с детьми в социально безопасное место: к друзьям, родственникам, другим близким людям, либо в социальные гостиницы, созданные в рамках указанной областной целевой программы.

Такие гостиницы открыты в городах Курган и Шадринск. Результатом работы является снижение остроты кризисной ситуации в каждой из 34 семей (61 ребенок), воспользовавшихся услугами гостиниц.

Растущая востребованность службы экстренного реагирования показала необходимость расширения географии новой технологии – в 2012 году такая структура появилась во втором по величине городе Курганской области – Шадринске. Всего в области осуществлен 851 выезд экстренной службы.

В дальнейшем, в случае необходимости, информация передается в Участковую социальную службу, Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, а также в иные структуры системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних для организации процесса социальной реабилитации семьи.

Понимая, что **эффективность деятельности** детского телефона доверия во многом зависит от степени информированности населения, в частности детей и подростков, об услугах, предоставляемых службой, и их доступности, в мае 2010 года Курганская область присоединилась к общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, в ходе которой использовались различные информационные возможности – средства массовой информации, Интернет, организация промо-акций. В ходе таких акций, которые проводятся с участием волонтеров молодежных организаций, распространено более 8 тыс. экземпляров печатной продукции.

Уполномоченным по правам ребенка при губернаторе Курганской области разработан легко запоминающийся слоган с номером детского телефона доверия. Особое внимание уделено размещению наружной рекламы о работе детского телефона доверия: на баннерах, автобусах, сити-форматах, скамейках, территории города. Традиционно 17 мая в рамках проведения Международного дня телефона доверия психологи служб принимают активное участие в детско-юношеских информационных мероприятиях: классных часах, клубных встречах, молодежных акциях, по результатам которых количество обращений на детский телефон доверия заметно увеличивается.

Во всех 26 муниципальных образованиях Курганской области в учреждениях социальной сферы размещены стационарные информационные стенды, на которых постоянно обновляется и пополняется информационный материал

о детском телефоне доверия и круглосуточной социальной службе экстренного реагирования.

По результатам проведенного в 2012 году социологического опроса 1 500 несовершеннолетних, все дети школьного возраста в Курганской области знают единый общероссийский номер детского телефона доверия.

Во всех учреждениях для несовершеннолетних организован беспрепятственный доступ к средствам связи.

Результатом информирования и организации беспрепятственного доступа несовершеннолетних к средствам связи стало увеличение количества обращений на телефон доверия.

Весной 2012 года Курганская область заняла **III место в конкурсе рекламно-информационных кампаний детского телефона доверия**, проведенном Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Подводя итоги, хочется отметить, что благодаря деятельности детского телефона доверия и связанных с ним служб стало возможным увеличение случаев выявления семейного и детского неблагополучия на ранней стадии.

Принимая во внимание то, что мероприятие по обеспечению деятельности детского телефона доверия вошло в План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы, принято решение об увеличении количества консультационных пунктов детского телефона доверия – дополнительно подключена к единому общероссийскому номеру ГБУ «Областная психоневрологическая больница».

В целях **дальнейшего профессионального роста** специалистов служб детского телефона доверия планируется с 2013 года включить их в Областное межведомственное методическое объединение психологов. Кроме того, в план работы детского телефона доверия на 2013 год включено мероприятие по заключению соглашения с территориальными комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав Курганской области о порядке межведомственного взаимодействия и реагирования на случаи, требующие экстренного вмешательства, для получения помощи за рамками телефонного консультирования, а также предусматривается проведение проверок деятельности служб, подключенных к общероссийскому номеру детского телефона доверия, привлеченными экспертами (по принципу «тайного покупателя»).

Об опыте работы детского телефона доверия с единым общероссийским номером на территории Мурманской области

**Виденеева С.Ю.,
первый заместитель министра труда и социального
развития Мурманской области**

Более двух лет в Мурманской области работает служба Детского телефона доверия. Любой ребенок, который находится в сложной ситуации и которому требуется психологическая помощь, может позвонить по бесплатному номеру 8-800-2000-122. Профессиональный психолог оценит его эмоциональное состояние, поможет снять психологическое напряжение, установить доверительный контакт с окружающими его взрослыми. Сотрудники телефона доверия работают не только с детьми, но и со взрослыми, испытывающими трудности в общении со своими чадами или готовыми сообщить о нарушениях прав детей.

Сегодня признанным фактом является то, что служба Детского телефона доверия является **одним из инструментов защиты прав ребенка**, включая защиту от всех форм насилия и жестокого обращения. Служба выполняет такие задачи, как психологическое консультирование детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, экстренное реагирование при кризисных обращениях, предупреждение суицидов, жестокого обращения.

К единому общероссийскому номеру детского телефона доверия Мурманская область подключилась одной из первых в Северо-Западном федеральном округе, заключив 1 сентября 2010 г. соглашение между Правительством Мурманской области и Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

К единому номеру детского телефона доверия в области подключены три учреждения социального обслуживания: центр социальной помощи семье и детям в г. Мурманске и 2 комплексных центра социального обслуживания населения, расположенные в городах Мончегорск, Полярные Зори. Учреждения работают на прием звонков, поступающих с территории всей области, одно из учреждений (г. Мурманск) – в круглосуточном режиме.

Для функционирования службы Детского телефона доверия оборудованы изолированные помещения, оснащенные телефонными аппаратами, а также компьютерной и другой оргтехникой.

В общей сложности в службах Детского телефона доверия работают 19 квалифицированных специалистов. Звонки принимают педагоги-психологи,

специалисты по социальной работе, социальные педагоги. Все специалисты прошли обучение на курсах повышения квалификации, организованных Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В целях широкого информирования о работе службы Детского телефона доверия в регионе проводится **активная информационная политика**.

Популяризацию деятельности Детского телефона доверия с единым общероссийским номером мы начали, прежде всего, сами. На сайте Министерства труда и социального развития Мурманской области создан раздел «Сотрудничество с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации». У активных пользователей сети Интернет имеется возможность познакомиться с нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения субъектов взаимодействия по организации и работе служб Детского телефона доверия в регионе. На сайте размещена отчетная информация о работе служб и характере поступивших на телефон доверия обращений. Яркий баннер «Детский телефон доверия» напоминает о номере телефона доверия для детей, подростков и их родителей.

В образовательных учреждениях Мурманской области для информирования ребят о работе службы Детского телефона доверия проводятся информационные кампании под девизом «Дети говорят телефону доверия «ДА!», которые, как правило, приурочиваются к началу учебного года, к Международному дню детского телефона доверия, дням ненасилия и толерантности. Уроки-тренинги способствуют формированию доверительного отношения к работе службы Детского телефона доверия.

Информирование взрослого населения о работе службы Детского телефона доверия осуществляется на родительских собраниях в школах под девизом «Расскажи ребенку о телефоне доверия».

Кроме того, в образовательных и социальных детских учреждениях распространяются листовки, закладки, календари, карманные книжки и наклейки с указанием номера Детского телефона доверия. Информационные плакаты размещаются на стендах в детских учреждениях. В городском транспорте (в троллейбусах г.Мурманска и маршрутных такси других муниципальных образований) телефон доверия рекламирует «бегущая строка» на электронных табло. Информация о Детском телефоне доверия также размещается в средствах массовой информации (печатные издания, телевидение).

Во всех детских как образовательных, так и социальных учреждениях ребятам предоставляется возможность воспользоваться стационарным телефоном, чтобы позвонить на общероссийский номер и получить психологическую консультацию.

Уже на начальном этапе развития в регионе службы Детского телефона доверия (в ноябре 2010 года) ее деятельность была оценена на «отлично» комиссией, возглавляемой Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам ребенка П.А.Астаховым.

По результатам **конкурса рекламно-информационных кампаний** среди субъектов Российской Федерации по информированию населения о Детском телефоне доверия Мурманская область получила высокую оценку Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Значимость работы Детского телефона доверия учтена при разработке и утверждении Программы действий в интересах детей Мурманской области на 2012-2017 годы. В рамках этой программы наряду с мероприятиями по внедрению новых технологий и методов реабилитации детей, пострадавших от жестокого обращения и преступных посягательств, предусмотрены мероприятия по развитию служб социально-психологической помощи «Телефона доверия».

Региональной службой Детского телефона доверия разработан алгоритм действий специалистов при поступлении звонка, который позволяет квалифицировать обращение, установить связь с ребенком (или человеком обратившимся за помощью) и построить диалог.

Алгоритм действий специалиста при поступлении обращения на телефон доверия сводится к следующему:

шаг 1 – проверка информации (когда произошел случай, прояснение всех деталей);

шаг 2 – определение категории звонка (звонки-розыгрыш, серьезный звонок);

шаг 3 – определение срочности реагирования (случай давний, случай, требующий немедленного реагирования, при необходимости – обеспечение безопасности клиента: четкие инструкции что делать. В случае согласия – вызов полиции);

шаг 4 – поиск заинтересованных взрослых, которым он может доверять;

шаг 5 – при согласии абонента выяснение точных данных, передача информации в органы по защите детей;

шаг 6 – организация помощи за рамками Детского телефона доверия (сообщение информации о специалистах, которые могут оказать помощь, при необходимости исполнение роли посредника);

шаг 7 – по возможности установка контроля за развитием ситуации;

шаг 8 – фиксация случая в журнале учета обращений на Детский телефон доверия по вопросам жестокого обращения.

Динамика обращений на Детский телефон доверия за период работы службы показала, что всплеск обращений пришелся на 2011 год, когда информация о работе службы Детского телефона доверия была доведена до детского и взрослого населения области и стала широко известной.

Анализ звонков позволил сделать вывод, что первопричиной обращений стало любопытство и интерес, вызванный у детей к новой службе. Но уже в 2012 году было отмечено значительное снижение бессодержательных звонков (баловства, розыгрышей).

По числу обращений на 1 месте находятся обращения от детей (2011 год – 69%, 2012 год – 85%), на 2 месте – обращения от родителей (2011 год – 28%, 2012 год – 12%) и на 3 месте – обращения от иных граждан (2011 год – 3%, 2012 год – 3%).

Оценка **тематики обращений** показала, что лидируют вопросы отношения ребенка со сверстниками, затем следуют вопросы детско-родительских отношений, насилия или жестокого обращения с ребенком, сексуального насилия над детьми.

При поступлении звонка о насилии над ребенком или жестоким обращении с ним и полной степени доверия ребенка, специалист действует в соответствии с **порядком межведомственного взаимодействия** органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Порядок утвержден постановлением Правительства Мурманской области.

Мониторинг позволяет на межведомственном уровне выстроить систему помощи как детям, так и семьям с детьми по тем направлениям, которые определены как факторы риска. Такая система реализуется через программы и проекты, в том числе совместно с международными организациями.

В рамках сотрудничества с Региональным управлением по делам детей, молодежи и семьи Северной Норвегии («Буфетат») реализуются программы «Тренировка замещения агрессии – АРТ» и «АРТ в семье», «Как нам быть?», «Невероятные годы».

Программа «Тренировка замещения агрессии – АРТ» направлена на развитие способности участников функционировать в обществе, а также позволяет сократить количество случаев социально неприемлемых проявлений агрессии. Цель программы «АРТ в семье» – повышение вероятности генерализации новых форм поведения дома (замены ранних неприемлемых форм поведения новыми адекватными). В ходе занятий подростки тренируют новые навыки взаимодействия с семьей и со своим окружением. За период с 2010 по 2012 годы обучение прошли 26 специалистов, из них 16 получили дипломы и имеют статус тренеров, 12 специалистов владеют семейным компонентом программы.

Для прохождения курсов обучения было сформировано 8 групп детей, в том числе 7 групп – из числа воспитанников учреждений, 1 группа – из числа учащихся лицея имени В.Г.Сизова (г.Мончегорск). Полный курс обучения прошли 78 несовершеннолетних.

Внедрение в практику работы социозащитных учреждений методов «АРТ» показало их эффективность в работе с несовершеннолетними воспитанниками, имеющими девиантное поведение.

Результаты позволили сделать следующие выводы:

- у воспитанников снизился уровень агрессии;
- отмечена положительная динамика в поведении каждого несовершеннолетнего участника данного эксперимента;

-
- улучшилась адаптивность детей в группе;
 - дети научились выстраивать свое поведение в зависимости от ситуации и в соответствии с принятыми в обществе нормами и ценностями.

В октябре 2012 года в учреждениях сформированы 3 группы детей из 29 человек и начались занятия по программе «АРТ – замещение агрессии», а в дальнейшем – по программе «АРТ в семье» с детьми и их родителями.

Тремя учреждениями социального обслуживания реализуются проекты: «Крепкая семья: Оказание помощи семье в воспитании детей в Терском районе Мурманской области», «Второй шанс: Укрепление семьи, оказание помощи семье и детям Кольского района Мурманской области», «Позитивное родительство» в ходе многолетнего сотрудничества с Российским представительством Объединения «Спасем Детей» (Норвегия).

В рамках проектов осуществляется:

- психолого-педагогическое сопровождение семей;
- комплексная консультативно-реабилитационная помощь;
- функционирование клубов общения и взаимоподдержки;
- поддержка малообеспеченных семей;
- организация семейного досуга;
- информационная поддержка.

Вместе с тем мы не намерены останавливаться на достигнутых результатах и продолжаем выстраивать плановую работу на территории региона в области оказания помощи и поддержки детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, высоко оценивая эффективность деятельности службы Детского телефона доверия и необходимость существования телефонной психологической помощи.

Обучение специалистов общероссийского детского телефона доверия: методические, институциональные и личные возможности профессионального развития

**Залевский В.Г.,
доцент кафедры общей и прикладной психологии Алтайского
государственного университета, координатор обучения специалистов
служб детского телефона доверия в Сибирском федеральном округе**

Со второй половины 2010 года Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации введен в действие федеральный детский телефон доверия. По итогам 2012 года, к единому номеру подключено 230 организаций во всех субъектах Российской Федерации. Активная информационная кампания, проводимая Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации, с момента введения в действие единого номера, а также объективная потребность детей, подростков и взрослых (родителей, лиц, их заменяющих, старших родственников, педагогов и др.) в независимом, безоценочном, профессиональном и анонимном общении дало чрезвычайно значимый результат – более 2 миллионов обращений в России.

Этот, безусловно, и знаковый, и весомый результат позволил оказать поддержку большому количеству детей, подростков и их близких. Однако такой «вал» обращений имеет и другую сторону, связанную, в первую очередь, с работой служб детского телефона доверия, их менеджментом и, особенно, со специалистами, которые находятся в непосредственном контакте со звонящими, принимают на себя их боль, агрессию, обиды и иногда радости. Консультант телефона доверия, тем более ориентированный на детство, испытывает очень серьезное, назову это «давлением», со стороны детских (а *de facto* и взрослых) эмоций, манипуляций, непосредственности. И это требует совладания с ними, определенной проработки и рефлексии. В данном случае речь идет не только о такой важнейшей и необходимейшей составляющей деятельности службы экстренной психологической помощи (детского телефона доверия), как супервизия, а о целой системе мер и мероприятий, поддерживающих надежность деятельности служб, способствующих сохранению здоровья специалистов и оказанию в итоге качественных услуг.

Поэтому необходимо обозначить несколько реперных точек, которые влияют, с одной стороны, на качество оказания услуг, и, с другой стороны, на саму службу детского телефона доверия. При этом осмелюсь утверждать,

что в данном случае первична, все-таки, служба и специалисты, а не качество услуг, оказываемых ими, при всем при том, что адекватно измерить качество не представляется возможным сколь-нибудь объективно, по крайней мере, на сегодняшний день.

Итак, ключевые вопросы.

1. Проблема базовой психологической подготовки консультантов, супервизоров и руководителей детского телефона доверия. Думаю, что в дальнейшем надо будет говорить также об управленческой, социальной, правовой, медицинской подготовке на уровне основных знаний и компетенций.

Опыт обучения консультантов позволяет утверждать, что фундаментальная подготовка как работающих уже достаточно длительный срок специалистов, так и только закончивших вуз, очень разная. Особенно в сфере методологии оказания психологической помощи в широком смысле и оказания дистантной (телефонной) помощи – в узком. У опытных консультантов отмечается «перекос» в сторону максимизации практичности профессиональной позиции, что приводит к определенному «высокомерию» по отношению к теории и методологии психологии и психологической помощи. Только закончившие вуз специалисты обладают высокой теоретической подготовкой при недостаточном уровне прикладных знаний (о навыках и компетенциях речь зачастую может не вестись вовсе). Хотя встречается и некоторая доля «презрения» к своему образованию, как раз в силу его методологичности и теоретичности.

При этом недостаточно количество теоретико-методологических и экспериментальных исследований как по организации деятельности служб, вопросам профессионального выявления, формирования и развития важных качеств специалистов, методологии и технологии дистантного консультирования, так и по более частным вопросам. Например, большие затруднения вызывает у консультантов игра ребенка, так называемый «звонок-розыгрыш», который воспринимается с менторских позиций раздраженного взрослого, а не с позиций гуманистического профессионала, то есть как Детский (с большой буквы!), особый, необычный и непривычный для взрослых крик о помощи.

Вопрос о ресурсах. В первую очередь стоит говорить о выработке общих методологических оснований для подготовки специалистов, ориентированных на работу в нашей области, своего рода «общей психологии» дистантного психологического консультирования, если пользоваться терминологией Л.С. Выготского. Иначе говоря, необходимо вести речь о поиске согласия среди ученых, педагогов и практиков в сфере понимания того, что такое дистантное консультирование вообще, и телефонное – в частности.

Это может быть реализовано разными путями. Во-первых, через анализ существующих программ подготовки психологов. Во-вторых, посредством организации и проведения научных исследований собственно практики служб экстренной психологической помощи во всем ее многообразии, что также поможет определиться с понятийно-категориальным аппаратом. В-третьих,

через профессиональное сообщество и организации, развивающие деятельность служб телефона доверия, образовательные учреждения и общественность обратиться с предложениями в Минобрнауки России о введении программ обучения психологов дистантному/экстренному психологическому консультированию в большем объеме, чем это есть на сегодняшний день (пусть это будет хотя бы региональный компонент, или же в идеале – направление подготовки).

Наряду с этим важно уделить особое внимание теории и технологии понимания и работы с особыми или специальными случаями консультирования как, например, уже отмеченные звонки-розыгрыши, обращения по вопросам любви и секса, проблемы насилия, учебные проблемы и многое-многое другое. Это будет способствовать углублению, а может и определенной коррекции такого инструмента детского телефона доверия, как кодификатор обращений.

При этом необходимо отметить, что речь вовсе не идет о механической унификации в рамках какой-либо одной теории или психологической школы, речь идет именно о фундаментальных вещах, которые могут и должны быть реализованы во всем многообразии реальной практики.

Думаю также, что инициаторами и координаторами этой деятельности должны стать образовательные учреждения, осуществляющие подготовку специалистов детского телефона доверия, а общее регламентирование работы может взять на себя Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

II. Проблема сквозного профессионального эдьюкативного (образовательного) сопровождения, повышения квалификации специалистов служб детского телефона доверия в связи с запросами практики и вызовами социума.

С одной стороны, серьезные различия в базовой подготовке (речь идет не столько об объеме знаний, сколько об их противоречивости и порой обрывочности), и с другой стороны, все еще отсутствие сколь-нибудь законченной и отработанной программы повышения квалификации психологов в области дистантного (телефонного) консультирования (тем более в работе с проблемами детства), делают методически и дидактически затруднительным сам процесс повышения квалификации консультантов, отслеживания его результативности и эффективности, а также внесения оперативных корректив в связи с социально-культурной, экономической и политической динамикой общества. Важно указать и на тот факт, что невыстроенная система взаимодействия обучающей организации со службой детского телефона доверия и оперативного удовлетворения потребностей специалистов в знаниях и навыках (компетентностных потребностей) усложняет и позволяет говорить о запаздывании образовательной (обучающей) поддержки специалистов детского телефона доверия со стороны тех, кто собственно и занимается обучением.

Вопрос о ресурсах. Решение проблемы может осуществляться по двум векторам. Первый заключается в том, что в каждом федеральном округе на базе образовательного учреждения создается научно-образовательный супервизионный центр, который будет отвечать не только собственно за обучение, которое так или иначе носит в определенном смысле «произвольный» характер, но и осуществлять на постоянной основе супервизорские функции, формировать и поддерживать «в тонусе» профессиональное сообщество специалистов телефона доверия (что особенно ценно в контексте оценки качества деятельности специалистов не административными органами), реализовывать программы краткосрочного обучения (или эдьюкативные супервизии) специалистов по их запросу, заниматься мониторингом и анализом динамики и содержания обращений, обеспечивать информационное сопровождение деятельности служб, осуществлять координацию с иными государственными и общественными организациями, работающими в интересах защиты детства и др. Можно рассмотреть возможность организации своего рода окружных «филиалов» Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в формате общественной организации, автономной некоммерческой организации, франшизы и т.п., что также будет облегчать решение указанных задач.

Второй вектор направлен на организацию постоянно действующей дискуссионной и обучающей площадки для организаторов обучения и ведущих специалистов служб региона (округа), работа которой должна носить не только декларативный характер, но и иметь рекомендательную, а в перспективе – и нормативную силу. Суть деятельности данной площадки, которая, безусловно, должна быть организована на базе Фонда поддержки детей (полагаю, в тесном контакте с Минобрнауки России, Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения, Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам ребенка и др.), состоит в оперативном сопровождении, экспертизе, супервизии и администрировании процессов обучения специалистов служб детского телефона доверия, выработке единых стандартов обучения, этико-профессиональных норм, а также мониторинге их соблюдения, методической поддержке сотрудников, в первую очередь супервизоров, административной супервизии руководителей служб.

Несомненно, эта площадка не должна быть новой бюрократической структурой, а являть собой реально работающий механизм поддержки сотрудников и служб, строящийся, например, по модели Открытого правительства.

III. Проблема супервизии. Печально, но супервизия как особая практика и в области телефонного (дистантного) консультирования, и вообще в человекоцентрированных практиках «widely practiced, but poorly understood» (Holloway, Johnston, – широко практикуема, но плохо понимаема). И это проявляется как в содержании и технологии деятельности самих супервизоров (достойно грустной улыбки то, что мы называем себя супервизорами, при этом зная, что такой профессии – в классификаторе профессий – в России не существует),

так и в административном отношении к ним со стороны управленцев различного уровня (ваш покорный слуга начинал карьеру супервизора в учреждении социального обслуживания с 10-го квалификационного разряда...). Кроме того, практически отсутствует супервизионная культура у многих консультантов, что, безусловно, вина специалистов, называющих себя супервизорами, но не только...

Так исторически сложилось, что супервизия, в частности, пришла в практику психологии из самой психологии, то есть ей стали заниматься специалисты-психологи, которые имели большой и успешный опыт собственно психологической практики – консультирования, коррекции, терапии, и во многом рассматривали супервизию как продолжение или высшую ступень собственного развития как профессионалов-психологов, упуская из сферы внимания тот факт, что супервизия – это особая практика, требующая особой подготовки, специального образования, и попадая в плен иллюзии, что «если я хороший психолог, то я также и хороший супервизор» (Schmeltzer). С другой стороны, пул супервизоров наполнялся и наполняется администраторами, руководителями служб экстренной психологической помощи, которые, в свою очередь, привносят иной – административный (административная функция супервизии) аспект в данную практику. Кроме того, существует еще и достаточно деструктивная конкуренция между различными школьными концепциями супервизии (гештальтсупервизия, бихевиоральная супервизия, арттерапевтическая супервизия, баллинтовские группы и пр.), что также не добавляет позитива в данный аспект деятельности служб и специалистов детского телефона доверия.

Вопрос о ресурсах. Во-первых, считаю важным и нужным адаптировать безусловно эффективные и апробированные подходы к супервизии, существующие в зарубежном и передовом отечественном опыте, к реалиям работы служб детского телефона доверия, что особенно важно для учреждений и организаций, «отдаленных от центра». Возможно, это должно быть своего рода руководство к действию, некий нормативный документ, в том числе и принимаемый региональными властями. Во-вторых, необходимо создание профессионального объединения супервизоров служб экстренной психологической помощи, которое будет не только выполнять функции объединения, координации и обмена опытом, но и станет тем субъектом, который будет способен выйти с предложениями в соответствующие государственные органы с идеей введения, в частности, профессии «супервизор» в России (то же самое необходимо сделать и по отношению к профессии «консультант телефона доверия»), иными словами будет представлять и защищать интересы данной категории специалистов. В-третьих, совершенно необходимо уточнять (а, пожалуй, и тщательно разрабатывать стандарты подготовки и деятельности супервизоров служб экстренной психологической помощи) программы подготовки, повышения квалификации, администрирования и собственно супер-

визии супервизоров в нашей сфере деятельности. В-четвертых, критически необходимо посредством информационных и просветительских инструментов формировать и развивать супервизионную культуру в практике деятельности детского телефона доверия.

IV. Проблема администрирования. Здесь мы имеем дело с проблемой, о которой, как говорится, «либо хорошо, либо ничего». Однако такая позиция, существующая во многих организациях и учреждениях, показала полную свою ущербность и вредность, как минимум для развития детского телефона доверия. Здесь влору вспомнить мысль В.И.Ленина о декабристах, когда он говорил насколько «далеки они от народа», и часто именно так (не берусь, конечно же, судить высшим судом) обстоят дела во взаимоотношениях между специалистами (службами) и административными органами, так или иначе отвечающими за качество работы означенных служб. И эта тема не случайно возникает вроде бы в совершенно ином контексте – образовательном. Дело в том, что один из образовательных запросов – это особенности взаимодействия служб (руководителя, супервизора, консультанта) «с начальством»... Это одна сторона проблемы. Другая заключается в том, что административных, менеджерских навыков и собственно управленческого образования (хотя бы на минимальном уровне) у непосредственных руководителей служб попросту нет.

Вопрос о ресурсах. Решение данной задачи лежит вроде бы на поверхности, по крайней мере той ее части, что касается подготовки руководителей: нужна разработка и внедрение программ повышения квалификации для руководителей служб по направлению управление/психология управления, и проблема решается «легко и непринужденно». Однако, как показывает опыт обучения руководителей (в частности опыт обучения консультантов и супервизоров Сибирского федерального округа) и общения с ними, многие из которых также работают и консультантами, и супервизорами, или, что тоже не редкость, пришли из смежных или не очень областей, мы можем опять столкнуться с различным уровнем подготовки (и в данном случае это не так страшно), а также с очень различной мотивацией профессиональной деятельности (частью которой, как известно, является и обучение – Н.С.Пряжников).

Кроме того, существует проблема взаимопонимания между службами и административными органами, для которых, все-таки, ключевыми являются показатели статистической отчетности (особенно в свете, так сказать, «подушевого финансирования» – государственного задания), работа без жалоб, форс-мажоров и иных неординарных обстоятельств. Не хочу огульно стричь всех и вся под одну гребенку, но сложности построения взаимоотношений между органами власти, отвечающими за работу детского телефона доверия, и службами налицо. Безусловно, не стоит снимать ответственность с руководителей служб (и учреждений, где они функционируют), которые тоже способны и должны не «вставать в позу», но уметь работать в ситуациях неопределенности, давления, стресса и реализовывать собственные управленче-

ские компетенции, которые необходимо актуализировать и развивать, конечно же, с помощью обучения и собственно супервизии...

Для системного же решения этой ситуации, думается, необходимо инициирование некоего государственного решения, принятого на федеральном уровне, связанного с деятельностью детского телефона доверия, обязательного к исполнению всеми ответственными сторонами, с четко прописанными регламентами ответственности и взаимодействия и пр. Полагаю, такое решение возможно в рамках Национальной стратегии действий в интересах детей, подписанной Президентом Российской Федерации 1 июня 2012 года.

V. Проблема личности специалиста службы. Вопросы, связанные с совместимостью человека и профессии, нахождением специалиста «на своем месте», эффективным выполнением профессиональных обязанностей, сохранением здоровья и идентичности, стоят в психологии достаточно давно. Однако при всем многообразии психологических исследований на тему «человек в профессии» психологи как-то редко задумываются о самих себе, чаще ограничиваясь сентенциям типа «психолог должен быть эмпатичным, уметь находить общий язык с клиентом и т.п.», но по большей части остается неизвестным то, что стоит за этими весьма общими фразами. Это касается, так сказать, психологов «общей практики», что же говорить о такой сфере как дистантное (телефонное) консультирование...

Мне кажется, что практика деятельности консультантов детского телефона доверия требует, с одной стороны, наличия общих для всех практикующих психологов индивидуальных, личностных свойств и характеристик, а, с другой, достаточно специфического набора качеств, которые обусловлены спецификой контакта с клиентом (=абонентом) – наличием только аудиального канала связи. Здесь, однако, можно попасть в определенного рода ловушку, склоняясь к идее развития только навыков (активного) слушания, что само по себе является несомненно значимым, но прежде всего, в плане технологии, а не личностных характеристик.

Вопрос о ресурсах. Думаю, что говоря о ресурсах личности специалиста детского телефона доверия, мы говорим, в первую очередь, о консультантах, тех, кто находится в прямом контакте с абонентами, испытывает наибольшее психологическое напряжение и требует поддержки и особого внимания. Ресурсы и возможности консультантов должны быть исследованы в совершенно различных аспектах и контекстах. Личный опыт работы и подготовки психологов, более чем 10-летний опыт супервизии, а также практика супервизии собственно в службе экстренной психологической помощи позволяют утверждать следующее.

Во-первых, фундаментальным интегративным ресурсом консультанта (равно как и любого психолога) является психическая гибкость, то есть способность изменять программу деятельности, модус переживаний и пр. в изменяющихся условиях среды. Иначе говоря, консультант должен быть спо-

собен оперативно перестраиваться сообразно поведению абонента, а также быстро переключаться с одного звонка на другой. Кроме того, уметь гибко осмысливать и рефлексировать свое профессиональное поведение в супервизии, быть восприимчивым к иным точкам зрения. Развитию этого качества может способствовать разработанный нами тренинг флексибельности (Г.В.Залевский, В.Г.Залевский).

Во-вторых, профессионально важным качеством консультанта является способность к напряженной интеллектуальной, когнитивной деятельности, так как именно мышление в силу своей подвижности, многогранности, разносторонности (А. Бек, А. Эллис) способствует быстрой переключаемости со звонка на звонок, с одного вида деятельности консультанта на другой, позволяет «держать в узде» эмоции, на которых любой человек склонен застревать, формировать позицию «умного незнания» (А.К.Маркова). Кроме того, развитые когнитивные способности являются абсолютно необходимым ресурсом для профилактики и преодоления комплекса синдромов burnout (Maslach, В.В.Бойко).

Фактически об интраличностных ресурсах консультанта можно говорить бесконечно и каждую характеристику человека рассматривать в качестве таковой, однако, я обозначил два фундаментальных свойства, к которым стоит добавить еще и высокий уровень развития коммуникативных способностей, достойный вокабуляр и, пользуясь терминологией А.Лазаруса, «истинный хамелеонизм».

Таким образом, я попытался обозначить некоторое количество основных точек, на которые необходимо обращать внимание в целях развития службы детского телефона доверия и ее специалистов. Не претендуя на законченный и истинный анализ ситуации и перспектив ее развития, надеюсь, что изложенные соображения будут иметь ценность для развития практики дистантного консультирования в интересах детей.

Литература

1. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймэн-Даунинг Л. Консультирование и психотерапия: Сочетание методов, теории и практики. – Новосибирск, 1987.
2. Ванессе А. Слушая других: как велика необходимость высказаться. Записки волонтера-консультанта / Пер. с англ. Н.И. Волкова, И.Н. Волковой. – Н.Новгород, 1994.
3. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8-800-200-01-22. Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Издательство «Смысл», 2011.
4. Залевский Г.В. Психологическая супервизия: Учебное пособие. – Томск: ТМЛ-Пресс, 2010.
5. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 2001.
6. Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия: индивидуальный, групповой и организационный подходы. – СПб.: Речь, 2002.

О координации деятельности региональной службы детского телефона доверия по организации межведомственного взаимодействия с органами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории Костромской области

**Вариошкина Е.Н.,
начальник отдела реабилитации ОГКУ «Костромская областная психолого-медико-педагогическая комиссия»**

Детский телефон доверия работает в Костромской области с 1 сентября 2010 г. Утверждено Положение о едином детском телефоне доверия (службе экстренной психологической помощи) с общероссийским телефонным номером на территории Костромской области.

Все специалисты, работающие на телефоне доверия, прошли обучение на базе Московского городского психолого-педагогического университета. Ведется статистика, анализ запросов абонентов, пополняются необходимые для функционирования сектора базы данных, методические материалы; изучается и обобщается эффективность практики психологов-консультантов ДТД; действует супервизорский надзор за работой и профессиональная поддержка сотрудников отдела, консультантов ДТД; осуществляется рекламно-просветительская деятельность, направленная на информирование населения о возможности получения психологической помощи средствами телефонного консультирования; разработана модель межведомственного взаимодействия с Департаментом социальной защиты населения, опеки и попечительства по Костромской области, подразделением по делам несовершеннолетних УМВД России по Костромской области.

В целях оказания оперативной помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения и обратившимся на Телефон доверия с просьбой о помощи, звонок в случае их согласия незамедлительно передается в соответствующие службы:

- Департамент социальной защиты населения, опеки и попечительства по Костромской области;
- Департамент образования и науки Костромской области;
- уполномоченному по правам ребенка;
- подразделение по делам несовершеннолетних УМВД России по Костромской области.

В целях информационной поддержки и формирования положительного имиджа детского телефона доверия в регионе регулярно проводятся **информационно-рекламные кампании** под девизом «Информирование о детском телефоне доверия – шаг к безопасности ребенка».

В рамках кампаний в образовательных учреждениях Костромской области проходят интернет-уроки по медиабезопасности, тренинги, классные часы, родительские собрания, беседы о возможностях использования службы детского телефона доверия для приема сообщений о противоправных действиях в отношении детей, анкетирование среди школьников по проблемам профилактики жестокого обращения с детьми. Проведено более 2130 мероприятий. Информация о деятельности детского телефона доверия размещена на информационных стендах, интернет-порталах муниципальных органов управления образованием, образовательных учреждений, информационном образовательном портале «Образование» Костромской области. На веб-узле «Здоровье будущих поколений», размещенном на портале «Образование Костромской области», организована электронная библиотека нормативных правовых актов по защите прав и законных интересов детей.

Консультантами-психологами разрабатываются и распространяются в учреждениях образования информационные буклеты о деятельности детского телефона доверия («Что делать, если пьют родители?», «10 ошибок в воспитании, которые все когда-нибудь совершали», «Как правильно разрешать конфликты», «Четыре шага к уверенности», «Если ребенка обижают в школе» и др.).

Рис. 1. Информационные буклеты о деятельности детского телефона доверия



Информационно-рекламная поддержка службы «Детский телефон доверия» организована через региональные и федеральные средства массовой информации, информация размещена с помощью средств наружной социальной рекламы (сити-форматы на остановках общественного транспорта).

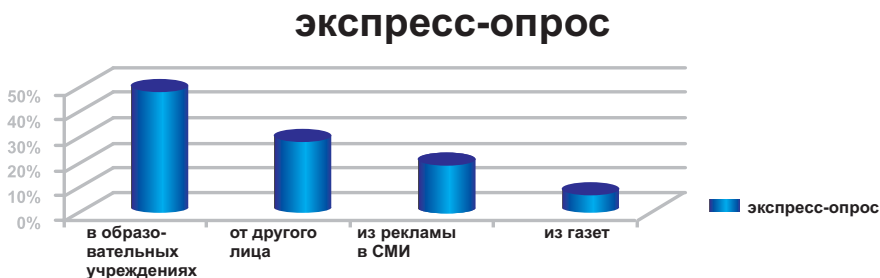
В периоды проведения областных акций «Детского телефона доверия» в государственные образовательные учреждения Костромской области сотрудниками детского телефона доверия представляются рекламные материалы (плакаты, буклеты).

Рис. 2. Информационно-рекламные материалы



По результатам экспресс-опроса обратившихся на телефон доверия, 47% из них получили информацию в образовательных учреждениях, 28% – от другого лица, 19% – из рекламы в средствах массовой информации, 6% – из газет.

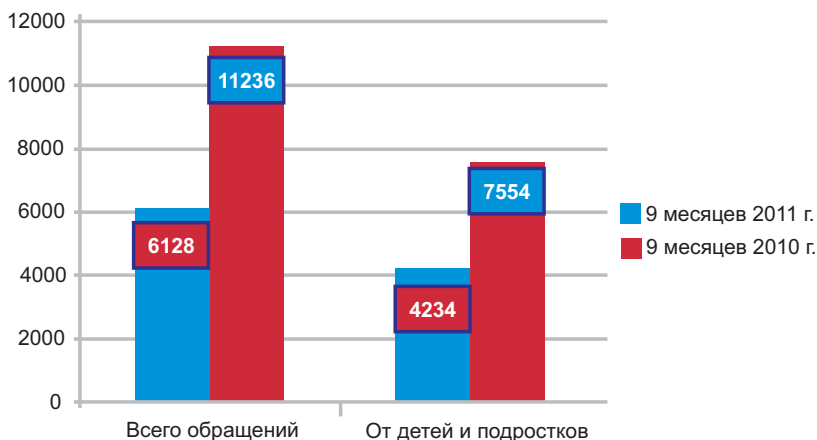
Рис. 3. Результаты экспресс опроса



В сентябре 2011 года к общероссийскому номеру детского телефона доверия были подключены «Телефон доверия» при ГУ «Костромской областной центр социальной помощи семье и детям» и «Молодежный телефон доверия» при ГУ «Центр поддержки молодежных инициатив». Это обеспечило возможность перенаправления звонков абонентов на другие линии.

На момент подключения «Молодежный телефон доверия» работал в области более 10 лет. Целевая группа абонентов – молодежь Костромской области в трудной жизненной ситуации и состояниях кризиса. После подключения к единому общероссийскому телефонному номеру количество обращений выросло почти в два раза по сравнению с 2011 годом.

Рис. 4. Количество обращений на детский телефон доверия



Экстренное реагирование и психологическое консультирование силами «мобильной бригады»

С 3 октября 2011 г. начала работу служба социально-педагогической помощи несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации. Созданы два подразделения службы, которые обслуживают муниципальные образования Костромской области, находящиеся в радиусе 250 км с учетом протяженности области с запада на восток на 500 км.

Со всеми муниципалитетами заключены трехсторонние договоры на оказание услуг мобильными бригадами служб. В ходе работы специалистами служб социально-педагогической помощи несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации, используются различные темы и формы мероприятий: «Организация работы службы социально-педагогиче-

ской помощи несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации», «Профилактика нарушений психического здоровья», «Профилактика зависимостей: алкоголизм, токсикомания, табакокурение», «Профилактика жестокого обращения с детьми», «Нарушение детско-родительских отношений», «Социализация несовершеннолетних группы риска», «Профилактика асоциального поведения в детско-подростково-молодежной среде. Подготовка и помощь в организации работы с детьми «группы риска», «Асоциальное поведение детей», «Современные технологии профилактики асоциального поведения детей и подростков», «Как найти свое место в жизни», «Как сказать «Нет» вредной привычке», «Как вести себя в ситуации откровенного разговора с ребенком и как построить работу с ним», «Как избежать группового давления».

За время деятельности службы выезжали во все муниципальные образования Костромской области, в том числе в города Волгореченск, Галич, Буй, Кострома, Шарья и в муниципальные районы Нерехтский, Сусанинский, Красносельский, Чухломской, Галичский, Пыщугский, Поназыревский, Павинский, Шарьинский, Мантуровский, Кологривский, Нейский, Межевской, Макарьевский, Буйский, Антроповский, Костромской, Островский, Парфеньевский, Солигаличский, Кадынский, Судиславский, Вохомский, Октябрьский. Работали в образовательных учреждениях Костромы.

По заявкам образовательных учреждений оказывалась экстренная психологическая помощь субъектам образовательного процесса: индивидуальные и групповые консультации, тренинги, профилактические беседы. Темы занятий:

№	Название темы:
1.	Как избежать суицида у подростка?
2.	Индивидуальный подход к подросткам с патохарактерологическим формированием личности
3.	Ребенок убегает из дома. Что делать?
4.	Как общаться с агрессивным подростком?
5.	Как вести себя родителям, если ребенок пришел в состоянии алкогольного опьянения?
6.	Что делать, если подросток ворует?
7.	Компьютерная зависимость у подростков
8.	Модель взаимодействия педагога с подростком из неблагополучной семьи
9.	Новые формы и методы работы с детьми с отклонениями в поведении
10.	Помощь подростку при депрессивном состоянии
11.	Что делать, если ребенок не желает учиться?
12.	Поведенческие признаки последствий психологической травмы
13.	Проблемы семьи, имеющей детей, склонных к употреблению ПАВ

14.	Проблемы детей и подростков, склонных к употреблению ПАВ в семье и вне семьи
15.	Роль образовательных учреждений в решении проблем профилактики жестокого обращения и насилия
16.	Группы психологической поддержки как форма профилактической работы с родителями, имеющими детей с проблемами социальной дезадаптации

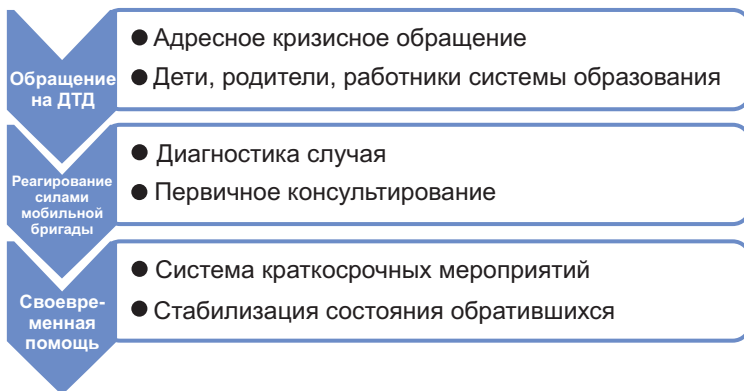
В службах накоплен достаточный опыт работы с детьми и родителями детей «группы риска». Применяются методы игротерапии, арттерапии, музыкотерапии, коммуникативные тренинги, коллективный анализ каждого дня. Дети занимаются йогой, медитацией, выполняют задания с использованием компьютера, работает творческая мастерская.

С 2011 года работает терапевтическая группа для родителей, проводятся тренинги, читаются лекции. После мероприятий родители (99% – это мамы) остаются на чаепитие, во время которого делятся своими переживаниями, обсуждают полученные знания, оказывают друг другу поддержку.

Пошаговая система действий в случаях кризисных обращений на детский телефон доверия обеспечивает своевременную помощь педагогам, администрации образовательных учреждений в целях:

- изучения эмоционального состояния ребенка как одного из показателей адаптированности к школе/интернату;
- выявления межличностных отношений в группе (детский коллектив/педагогический коллектив).

Рис. 5. Кризисные обращения на детский телефон доверия



По этой схеме службы уже сегодня сотрудничают с образовательными учреждениями:

- Мантуровской специальной (коррекционной) общеобразовательной школой-интернатом VIII вида Костромской области;
- государственным областным учреждением «Костромская областная кадетская школа-интернат»;
- государственным образовательным казенным учреждением для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Волжский специальный (коррекционный) детский дом для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» Костромской области;
- областным государственным казенным учреждением «Костромской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;
- областным государственным бюджетным учреждением среднего профессионального образования «Костромской строительный техникум»;
- областным государственным казенным образовательным учреждением для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Никольская специальная «коррекционная» школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья Костромской области».

Таким образом, с 2012 года на территории Костромской области осуществляется взаимодействие двух служб экстренной психологической помощи – телефон доверия и мобильная бригада – в случае кризисных обращений детей, родителей, работников системы образования.

Информационно-рекламная кампания в организации деятельности детского телефона доверия в Тюменской области

**Захарова А.С.,
заместитель начальника отдела по делам семьи, материнства и детства Департамента социального развития Тюменской области**

**Перминова Е.В.,
директор автономного учреждения социального обслуживания населения Тюменской области «Центр помощи семье и детям «Мария» г.Тюмени**

Детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122 работает в Тюменской области с 1 сентября 2010 г.

Цель работы детского телефона доверия – оказание экстренной консультативно-психологической помощи детям и их родителям по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей, включая случаи сексуального насилия как в семье, так и вне ее. Обратившихся на телефон доверия в круглосуточном режиме консультируют практикующие психологи служб г.Тюмени, подключенных к единому номеру детского телефона доверия.

Кроме психологической помощи, сотрудники телефона доверия оказывают дополнительные услуги: направление к специалистам других служб (управление социальной защиты населения, органы опеки и попечительства, полиция, социальная служба экстренного реагирования, отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации).

С целью популяризации общероссийского детского телефона доверия, повышения информированности подростков, родителей (законных представителей) и других граждан о деятельности круглосуточной службы, о возможности получения бесплатной и анонимной экстренной помощи, а также формирования практики и культуры обращений за психологической помощью в области проведена информационно-рекламная кампания.

Кампания стартовала в сентябре 2010 года, стала частью региональной кампании против жестокого обращения с детьми и получила название «Два шага к доверию». Кампания проводилась под слоганом «Позвони! Тебя выслушают!».

Стратегия проведения кампании заключалась в привлечении средств массовой информации, использовании возможностей органов исполнительной власти Тюменской области, заинтересованных ведомств, учреждений, в том

числе образования, здравоохранения, молодежной политики и спорта, распространении информации в доступной форме для всех категорий целевой аудитории, организации постоянного мониторинга общественного мнения.

Тюменская область отмечена дипломом за I место в номинации «Лучшая региональная рекламно-информационная кампания» в конкурсе рекламно-информационных кампаний о работе детского телефона доверия, организованном Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Комплекс применяемых в кампании информационно-рекламных технологий включает в себя такие направления, как проведение PR-акций, реклама на телевидении, радио, в общественных местах, в сети Интернет, информационные передачи, публикации в СМИ, изготовление и распространение печатной, сувенирной продукции.

С сентября по ноябрь 2010 года проведен конкурс творческих работ «Детский взгляд» среди учащихся школ муниципальных районов и городских округов Тюменской области, в котором приняли участие более 200 детей и подростков. Конкурс представил несовершеннолетним возможность высказать свое мнение по вопросу «Как предотвратить или справиться с жестоким обращением?», предложить свои решения данной проблемы. Конкурс проводился по двум номинациям: «Социальный плакат» и «Социальный видеоролик». В целях информирования общественности о проведении конкурса распространены плакаты в общеобразовательных учреждениях области, в учреждениях дополнительного образования (художественные школы, детские центры) в количестве около 300 экз.

Все победители получили дипломы и памятные подарки: ноутбуки и фотоаппараты, электронные планшеты для рисования и мольберты, бумагу для этюдов и краски с кисточками. Специальный приз для всех победителей конкурса – экскурсию по холдингу «Сибинформбюро» – подготовила студия «Тюменское региональное телевидение и радио».

В октябре 2010 года в г.Тюмени состоялась пресс-конференция с участием заместителя директора Департамента социального развития Тюменской области Т.В.Родяшиной, посвященная работе детского телефона доверия и проведению конкурса творческих работ «Детский взгляд». Журналистские материалы по итогам пресс-конференции были размещены в печатных и интернет-СМИ, а также в выпусках новостей областного телевидения и радио.

В ноябре 2010 года в фойе Областной научной библиотеки им. Д.И.Менделеева была организована **выставка** творческих работ I областного конкурса «Детский взгляд». Информация о конкурсе, а также галерея работ участников и победителей размещены на сайте АУ ТО ДПО «Областной центр «Семья» www.family72.ru. Проведение и итоги конкурса широко освещались на телевидении, радио и в печатных СМИ Тюменской области, сети Интернет.

Изготовлен информационно-просветительский фильм для детей и подростков «Я пришел из детства, как из страны». Цель фильма – сформировать и закрепить среди обучающихся отношение неприятия к жестокому обращению. В основе фильма лежат реальные истории подростков, подвергшихся жестокому обращению или ставших свидетелями жестокого обращения, пути решения проблем, выбранные героями фильма и предложенные специалистами. В октябре-ноябре 2010 года фильм демонстрировался во всех образовательных учреждениях Тюменской области. Количество распространенных копий составило 650 ед., фильм посмотрели около 165 тыс. несовершеннолетних – учащихся школ.

Три муниципальных образования Тюменской области – города Тюмень, Тобольск, Ишим – приняли участие в конкурсе городов России «Город без жестокости к детям».

По итогам конкурса г.Тюмень отмечен благодарственным письмом за применение инновационных методов и технологий предотвращения насилия в отношении детей и реабилитации детей, пострадавших от жестокого обращения, г.Тобольск занял 2-е место во II категории городов (города с населением от 100 тыс. человек и более). Информация об участии городов в конкурсе в течение 2010 года размещалась на официальном портале органов государственной власти Тюменской области www.admtumen.ru в ленте новостей Департамента социального развития Тюменской области в специально созданной рубрике «Региональная кампания против жестокого обращения с детьми», в эфире «Радио 7».

23-24 марта 2011 г. в г.Тюмени проходил Съезд уполномоченных по правам ребенка в субъектах Российской Федерации с участием Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка П.А.Астахова. В числе наиболее актуальных проблем, которые обсуждали его участники – вопросы демографии, охраны здоровья, образования, защиты прав и интересов детей, поддержки многодетных семей. Состоялась выставка-презентация опыта Тюменской области по обеспечению прав и интересов детей. В ходе работы инновационных площадок социальной сферы Тюменской области продемонстрирован опыт работы телефона доверия, службы экстренного реагирования и др.

20-21 апреля 2011 г. в г.Тюмени состоялся пресс-тур Клуба социальной журналистики по теме «Телефон доверия для детей и другие действенные методы работы по профилактике детского и семейного неблагополучия» с участием председателя правления Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, М.В.Гордеевой. В ходе пресс-тура журналистов познакомили с реальным опытом работы в Тюменской области общероссийского телефона доверия. Кроме того, журналистам была представлена работа службы экстренного реагирования (мобильной междисциплинарной бригады) и др. В рамках пресс-тура подписано Соглашение о присоединении Тюменской

области к общенациональной информационной кампании по противодействию жесткому обращению с детьми между Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и Тюменской областью.

В 2011 году проведены **флешмобы**, посвященные пропаганде детского телефона доверия, «Запомни! Позвони!» (апрель), «Выход есть всегда» (июнь), «Реши проблему» (сентябрь), «Будь успешен» (ноябрь). В акциях приняли участие более 800 человек, в том числе несовершеннолетние и их родители.

В 2011 году Международный день детского телефона доверия в Тюменской области проведен под девизом «Дети говорят телефону доверия ДА!». Особое внимание было уделено информированию детей и подростков о деятельности детского телефона доверия, в том числе служб психологической помощи и телефонов доверия Тюменской области.

На сайте www.teldoverie.ru в мае 2011 года проведена **акция** «Поверь в «Доверие!»». В рамках акции проведен городской конкурс детских рисунков «Доверию» – верю!», в котором приняли участие более 50 несовершеннолетних.

В мае 2011 года в муниципальных районах (городских округах) Тюменской области проведены благотворительные и социальные акции, мероприятия и конкурсы, приуроченные к Международному дню детского телефона доверия. Так, с целью рекламы телефона доверия проведены **конкурсы детских рисунков** «Мы говорим телефону Доверия – да!», «Моя реклама детского телефона доверия», «Доверию» – верю!»; **конкурс плакатов** «Мой лучший друг – Телефон Доверия»; **конкурс на лучшую историю** «Как мне помог Телефон Доверия». Целевая аудитория – несовершеннолетние, учащиеся общеобразовательных учреждений (3,5 тыс. человек). Кроме того, на базе комплексных центров социального обслуживания населения Тюменской области было организовано **бесплатное психологическое консультирование** для родителей и детей, день «открытых дверей», «горячая телефонная линия» по детскому телефону доверия – обслужено **более 1,5 тыс. семей**.

Для детей, посещающих учреждения социальной сферы, проведены познавательные **игровые программы** «Не дай себя в обиду!», **психологические игры** с подростками «Уйти от одиночества». В мероприятиях приняли участие более 1,4 тыс. человек.

Кроме того, во всех муниципальных районах и городских округах Тюменской области распространены **буклеты, листовки и информационные памятки**, общий тираж – около 130 тыс. экземпляров.

В муниципальных районах Тюменской области были организованы **радиопередачи** с участием психологов о работе служб телефона доверия, в том числе общероссийского детского телефона доверия. Охват целевой аудитории – 150 тыс. жителей.

В общеобразовательных учреждениях Тюменской области психологами и педагогами на общешкольных собраниях и классных часах проведены **информационные беседы** на темы: «Телефону доверия – Да!» и «Как построить

доверительные отношения со своим ребенком». Целевая аудитория - родители учащихся общеобразовательных учреждений – 55 тыс. человек и около 165 тыс. учащихся школ.

В мае 2011 года с целью взаимодействия ведомств системы профилактики в работе служб телефона доверия в АУ СОН ТО «Центр социальной помощи семье и детям «Мария» проведено заседание **круглого стола** «Детский телефон доверия: опыт, проблемы, перспективы развития» с участием Уполномоченного по правам ребенка в Тюменской области, представителей органов исполнительной власти, ГУВД области, психологов.

В августе 2011 года проведена **пресс-конференция** с участием начальника отдела семейной политики Департамента социального развития Тюменской области А.В.Толкачевой, посвященная работе детского телефона доверия. Материалы, подготовленные по итогам пресс-конференции, размещены в печатных и интернет-СМИ, а также в выпусках новостей областного телевидения и радио.

На правах социальной рекламы на региональных теле- и радиоканалах размещались **аудио- и видеоролики** по темам «Ответственное родительство» и «Детский телефон доверия», посвященные профилактике жестокого обращения с детьми и популяризации телефона доверия, в том числе:

- на областных радиостанциях «Радио 7» и «Априори» в ноябре-декабре 2010 года, общее время вещания – 34 мин.;
- на региональном телеканале ВГТРК «Регион - Тюмень» в сентябре – октябре, декабре 2010 года, общее время вещания – 80 мин.;
- на региональных телеканалах «Тюменское региональное телевидение и радио» и «СТС - Ладья» в сентябре-октябре и декабре 2010 года, общее время вещания – 80 мин.

Создан аудиоролик с рекламой о службе телефона доверия продолжительностью 20 сек., который размещался на «Радио Город» в октябре 2010 года, общее время вещания на улицах г.Тюмени – 62 мин.

Создан видеоролик «Два шага к доверию» с рекламой о службе телефона доверия продолжительностью 20 сек., который размещался на телеканале «СТС – Ладья» в январе-феврале 2011 года, общее время показа – 25 мин.

В августе 2010 года на радиостанции «Априори» состоялся прямой эфир на тему: «Жестокое обращение с детьми. Как его остановить?», во время которого психолог телефона «Доверие» отвечала на вопросы, поступившие от слушателей.

Также в октябре 2010 года на радиостанции «Априори» состоялся прямой эфир по темам «Детский телефон доверия», «Конкурс творческих работ «Детский взгляд», «Участие г.Тюмени в конкурсе городов России «Город без жестокости к детям» с участием представителей Департамента социаль-

ного развития Тюменской области и комиссии по делам несовершеннолетних г.Тюмени.

12 октября 2010 г. в эфир регионального телеканала ВГТРК «Регион-Тюмень» вышел сюжет «Детский телефон доверия пользуется спросом и у взрослых».

На радиостанции «Радио 7» в декабре 2010 года состоялся прямой радиомост на тему «Предварительные итоги участия Тюменской области в информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми» с участием представителей Департамента социального развития Тюменской области, Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при губернаторе Тюменской области, АУ СОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г.Тобольска», а также победителя конкурса «Детский взгляд».

На радиостанции «Радио 7» в апреле 2011 года вышла **радиопередача** с участием директора АУ СОН ТО «Центр социальной помощи семье и детям «Мария» на тему «Оказание экстренной помощи населению».

На федеральном телеканале «1 Канал» в апреле 2011 года в передаче «Другие новости» вышел сюжет о присоединении Тюменской области к движению «Россия без жестокости к детям».

На телеканале «Рен - ТВ» Тюменской службой новостей в мае 2011 года показан сюжет, посвященный Международному дню детского телефона доверия.

В августе 2011 года в эфир регионального телеканала ВГТРК «Регион-Тюмень» вышел сюжет о работе в Тюменской области телефона доверия и программ по профилактике социального сиротства и исправлений семейного неблагополучия.

Дополнительно с целью продвижения телефона доверия в местах массового скопления людей в том числе у торгово-развлекательных центров размещены **5 щитов и 5 призматронов** с наружной рекламой единого детского телефона доверия, изготовленной по макетам Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Целевая аудитория – 350 тыс. человек.

Информационные баннеры «Остановим насилие в семье», баннер, информирующий население о работе единого детского телефона доверия были размещены на центральных улицах муниципальных районов.

В сентябре-октябре 2010 года **видеоролик** с рекламой о службе детского телефона доверия был размещен на видеозэкране на одном из самых оживленных перекрестков в г.Тюмени. Целевая аудитория – жители и гости г.Тюмени в том числе несовершеннолетние различной возрастной категории. Количество просмотревших видеоролик – не менее 50 тыс. чел.

В мае-июне 2010 года изготовлены и размещены в учреждениях социального обслуживания населения, учреждениях образования, спорта и молодежной политики **плакаты** о работе приемной по защите прав детей и подростков, общий тираж – 350 шт.

На официальном портале органов государственной власти Тюменской области www.admtumen.ru в 2010 году создана **рубрика** «Региональная кампания против жестокого обращения с детьми», где размещалась информация о мероприятиях, проводимых в рамках кампании. Мониторинг посещаемости сайтов показал, что в день просматривали ресурс более 8 тыс. пользователей.

На информационных ресурсах (www.family72.ru, www.medical-news.ru), сайте областного интернет-издания «Тюменская линия» размещены **рекламные баннеры** движения «Россия – без жестокости к детям!», являющиеся ссылками на сайт общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми www.ya-roditel.ru. Посещаемость сайтов – около 1 тыс. пользователей в день.

На сайтах всех общеобразовательных учреждений области представлена информация о деятельности детского телефона доверия, служб доверия области, включая ICQ-консультирование. Посещаемость сайтов – более 50 тыс. пользователей в день.

В период реализации кампании организована публикация более 40 статей, информирующих население о работе телефона доверия.

Разработаны, изданы и распространены буклеты, памятки, листовки, школьные линейки, закладки для учебников, магниты, календарики, визитки. Общий тираж – более 250 тыс. экз.

Печатная продукция распространялась:

- среди управляющих школьными советами образовательных учреждений Тюменской области;
- среди учащихся школ муниципальных образований Тюменской области;
- в местах массового скопления людей (торговые центры, площади) и на мероприятиях, проводимых в рамках кампании в 2010-2011 годах;
- во всех муниципальных районах (городских округов) Тюменской области среди несовершеннолетних и членов их семей.

Мониторинг эффективности проведения информационно-рекламной кампании показал следующие результаты.

По результатам анкетирования школьников и их родителей в ноябре 2010 года, о детском телефоне доверия знали около 30% опрошенных или 49,2 тыс. несовершеннолетних и 51,8 тыс. родителей. По результатам повторного опроса в феврале 2012 года, о детском телефоне доверия знали более 87% опрошенных или 142,8 тыс. несовершеннолетних и 154,2 тыс. родителей.

Изменение количества обращений на детский телефон доверия во время проведения информационной кампании:

сентябрь-декабрь 2010 года – 1342;

I квартал 2011 г. – 4410, рост количества звонков в 3,5 раза связан проведением активной федеральной и региональной информационно-рекламных кампаний;

II квартал 2011 г. – 3029, количество звонков уменьшилось по сравнению с I кварталом 2011 г. за счет сокращения количества звонков-розыгрышей и звонков-молчаний. Была проведена просветительская работа среди целевой аудитории несовершеннолетних (выходы в школы, учреждения СПО, НПО, молодежной политики и спорта, распространение информационно-справочных листовок). Вопросы, поступающие на телефон доверия, стали более серьезными, требующими кропотливой и длительной работы консультанта с клиентом;

III квартал 2011 г. – 2513 звонков;

IV квартал 2011 г. – 2328 звонков;

I квартал 2012 г. – 2660 звонков.

Приведенные данные демонстрируют стабильно высокий уровень востребованности детского телефона доверия.

За период функционирования данной службы увеличилось число постоянных клиентов, которые нуждаются в длительном психологическом сопровождении, но отказываются от очной работы с психологом.

Возрастающая популярность телефона доверия среди детей и их родителей говорит о восприятии службы как средства решения проблемы, переосмысления ситуации, с которой человек не может справиться самостоятельно.

Кризисные состояния абонентов детского телефона доверия: вопросы диагностики и психологической помощи

**Банников Г.С., Ермолаева А.В.,
Центр экстренной психологической помощи МГППУ,
ФГБУ Московский НИИ психиатрии Минздрава России**

Цель телефонной терапии – остановить дальнейшее развитие кризисного состояния, ... тем самым предотвратить возможное покушение на самоубийство¹.

Главной и наиболее важной составляющей кризисного состояния является наличие суицидальных тенденций, представляющих собой континуум от анти-витальных переживаний к наличию устойчивых суицидальных мыслей, далее к суицидальным намерениям и суицидальным действиям².

В рамках представленного континуума на основании анализа литературы и собственного опыта работы нами выделены пресуицидальные маркеры, охватывающие когнитивные, смысловые, эмоциональные, поведенческие составляющие кризисного состояния.

1. Смысловая составляющая пресуицидального состояния. Характеризуется переживаниями безнадежности, беспомощности, утраты смысла жизни, чувством вины. Особенно серьезную угрозу для подросткового возраста представляют переживания своей брошенности, ненужности, восприятия себя как бремени для семьи, окружающих. Сюда можно отнести «нарушение переживания ценности жизни», «экзистенциальный вакуум», когда не хватает «содержания жизни».

2. Когнитивная составляющая пресуицидального состояния. Сужение, ригидность восприятия с ограничением использования интеллектуальных возможностей, амбивалентность, ограничение выбора вариантов поведения, обычно доступных сознанию данного человека в конкретной ситуации, суженное мышление по типу «тоннельного видения», по принципу «Все – или ничего». Важной составляющей является сужение мотивационной сферы, отсутствие страха боли и смерти.

3. Витальная составляющая пресуицидального состояния. Характеризуется психалгией, часто называемой «душевной болью», «невыносимой психической болью».

¹ Амбрумова А.Г., Полев А.М. Неотложная психотерапевтическая помощь в суицидологической практике: Методические рекомендации. – М., 1986. С.3

² Там же. С.2.

Страдание самоубийцы, как указывает Э.Шнейдман, прежде всего и состоит в неистовой психической боли, над которой утрачен всякий контроль; порой в своих глубинах оно скрывает такой избыток боли, что человек, парализованный ею, не в состоянии совершить даже самоубийство.

4. Эмоционально-поведенческая составляющая пресуицидального состояния. Может проявляться сочетанием агрессии, аутоагрессии, бегства или мести, страха, злости и асоциального поведения. Особое место в пресуицидальном состоянии подростка занимает сочетание эмоциональной нестабильности, импульсивности (ослабленный контроль над переживаниями) и агрессивности.

С целью учета всех особенностей кризисного состояния, пресуицидальных маркеров проводится разработка и апробация карты кризисного состояния, включающей оценку:

- эмоциональной, смысловой, когнитивной, поведенческой, соматической сфер;
- личностных особенностей (классификация МКБ-10);
- типов кризисных ситуаций (насилие, смерть близких);
- способов преодоления кризисных ситуаций (конфронтация, обвинения себя и др.)

Полученные результаты:

Рис. 1. Усредненный профиль структуры кризисного состояния

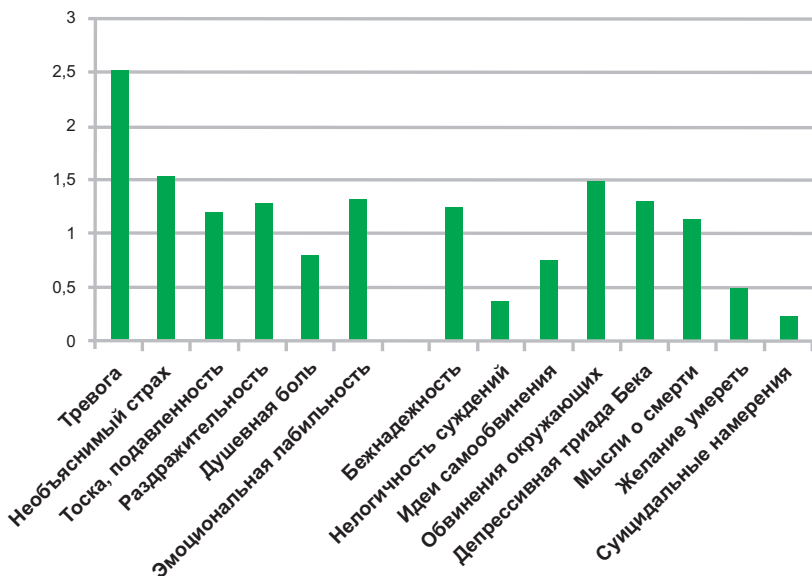


Рис. 2. Личностные особенности абонентов детского телефона доверия

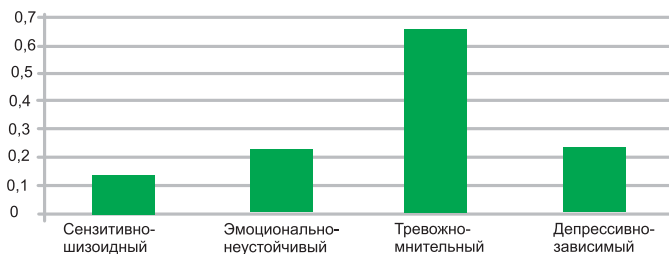


Рис. 3. Характер кризисных ситуаций

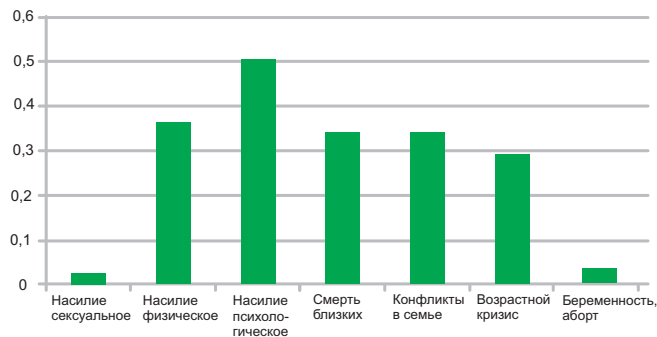
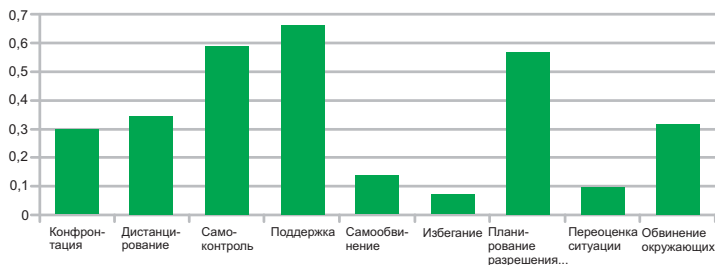


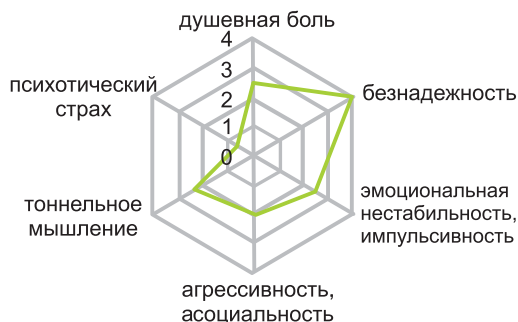
Рис. 4. Способы преодоления кризисных ситуаций



Обобщенный портрет абонента детского телефона доверия, находящегося в кризисном состоянии (женщины): преимущественно молодые женщины, ученицы старших классов с тревожно-мнительными чертами в ситуации потери значимого другого человека, конфликтов в семейной сфере, с отчетливо выраженными проявлениями депрессии.

Усредненный пресуицидальный профиль: антивитаальные переживания – безнадежность, бессмысленность, переживание себя как бремени для окружающих, своей ненужности, при усугублении или длительной неразрешенности ситуации наблюдалось развитие витального компонента тоскливого аффекта (душевной боли).

Рис. 5. Усредненный пресуицидальный профиль



Психическое состояние у них было психологически понятно и связано с характером ситуации и личностными особенностями. Наблюдались простые эмоциональные феномены: тревога, тоска, раздражительность, переживания безнадежности, своей ненужности. Ожидание от беседы: наблюдалась конструктивная установка с ожиданием эмоциональной, информационной поддержки.

Оценка суицидального риска: опасность развития суицидальных тенденций заключалась в «зависании» в травмирующей ситуации с сохранением интенсивности негативных переживаний при субъективном ощущении невозможности что-либо изменить.

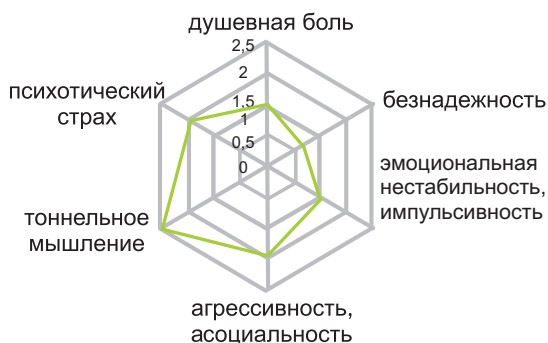
Возможная стратегия психологического консультирования: цель – пере структурирование травматического опыта с выходом на адаптивную модель поведения:

- установление доверительных отношений;
- переформулирование первоначального запроса;
- работа с личностными защитами, рассмотрение неопробованных способов решения кризисной ситуации;
- выявление и коррекция неадаптивных установок;
- активация терапевтической установки.

Обобщенный портрет абонента детского телефона доверия, находящегося в кризисном состоянии (мужчины): ученики средних и старших классов с сензитивными-шизоидными чертами и грандиозным чувством собственной важности, потребностью в восхищении, с конфликтами в межличностных отношениях и отчетливо выраженными проявлениями личностных акцентуаций.

Усредненный пресуицидальный профиль: страх перед нарастающими неконтролируемыми изменениями психики в сочетании с ригидностью мышления и раздражением перед невозможностью справиться со своим состоянием.

Рис. 6. Усредненный пресуицидальный профиль



Особенности психического состояния трудно объяснить только характером травмирующей ситуации.

В разговоре на первый план выходят индивидуальные личностные психологические заострения. Отношение к ситуации может быть хаотично-беспорядочным, навязчивым, сверхценным. Возможна манипуляторная установка – использование консультанта для воздействия на «значимого другого».

Оценка суицидального риска: нарастающие ощущения своей измененности, сопровождающиеся интенсивной тревогой, утратой смысла жизни, содержательно не связанной с травмирующей ситуацией, ощущение враждебности мира приводит к развитию устойчивых суицидальных мыслей и намерений.

Возможная стратегия психологического консультирования: цель – развитие критичности к своему состоянию и повышение мотивации к обращению за помощью к специалистам:

- уменьшение чувства неопределенности через информированность абонента о его состоянии (акцент лучше на страдающих соматических процессах);

-
- в качестве причин состояния использовать те, что выдвигает сам абонент или житейские;
 - подчеркивать, что состояние обратимо, если обратиться к специалисту;
 - рекомендации давать простые, связанные с привычными действиями.

PS. Помните – любая информация может быть истолкована, исходя из болезненного состояния позвонившего.

Таким образом, **стратегии и методы психологической помощи напрямую связаны с особенностями кризисного состояния.** Анализ кризисных состояний с их последующей типологизацией во взаимосвязи с личностными особенностями и характером травмирующего события позволит создать алгоритм действий консультанта телефона доверия и повысить эффективность оказываемой помощи.

Пути развития службы экстренной психологической помощи «Детский телефон доверия» (на примере Пермского края)

**Кожарская В.И.,
зав. лабораторией проблем защиты детства Пермского
государственного гуманитарно-педагогического университета,
научный руководитель Регионального центра
практической психологии и социальной работы «Вектор»,
руководитель ДТД «Перемена-Плюс»**

Сегодня российская служба детского телефона доверия переживает этап бурного роста. Инициатива Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, придала серьезный импульс ее развитию, а также повысила ее статус в системе защиты детства. С введением единого общероссийского номера в каждом регионе началось движение по созданию детских телефонов доверия, и в каждом оно носит свой уникальный характер, связанный с особенностями местной политики в социальной сфере, с отношением людей, принимающих решения и выстраивающих работу службы.

Детский телефон доверия – служба особенная, поскольку она, на наш взгляд, в большей степени, чем другие виды социально-психологической помощи, носит авторский характер, так как сердцем ее является неформальный, доверительный и одновременно профессиональный разговор с ребенком, находящимся в трудной жизненной (часто кризисной) ситуации. Какой именно диалог состоится после слов консультанта: «Это детский телефон доверия, я Вас слушаю...», в большой степени зависит от убеждений и ценностей людей, которые создают и развивают эту службу. Оказалось, что мало открыть детский телефон доверия у себя в регионе, мало подготовить новых специалистов, надо подумать, как предотвратить их профессиональное выгорание, сделать так, что бы они набирали опыт и развивались, обеспечить их профессиональными инструментами, методиками, тем самым добываясь необходимого уровня качества помощи ребенку. Все это обеспечивается постоянным профессиональным сопровождением. Необходимо так же «вписать» службу в региональную систему защиты детства, выстроить партнерские связи и создать позитивный имидж детского телефона доверия в регионе. Именно доверие детей является ключевым условием выполнения службой своей миссии – защиты ребенка.

Важным начинанием Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, по развитию региональных служб явилась реализа-

ция образовательных программ для специалистов, работающих под единым общероссийским номером детского телефона доверия. С 2010 года на базе лаборатории защиты детства Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета (ПГГПУ) создана методическая площадка по обучению специалистов служб Приволжского и Уральского федеральных округов. За это время прошли обучение более 200 консультантов и супервизоров 45 служб из 20 регионов. Именно возможность в течение длительного времени взаимодействовать с большим количеством служб, сопровождать становление их команд, обсуждать возникающие трудности и проблемы помогло нам осознать необходимость изучения региональных особенностей детского телефона доверия. Считаем, что сегодня настало время проанализировать состояние и эффективность службы в силу ее повсеместного распространения, ее важности, в силу того, что она оказалась очень востребованной и в то же время уязвимой с точки зрения стабильности деятельности и качества помощи. Для того, чтобы детский телефон доверия действительно стал стабильной и качественно работающей службой, важно в каждом регионе выработать свою оптимальную стратегию ее развития.

В целях выявления проблем и поиска путей развития службы в Пермском крае по заказу краевого правительства Региональным центром практической психологии и социальной работы «Вектор» совместно с лабораторией проблем защиты детства ПГГПУ проведено исследование эффективности работы служб, работающих под единым номером детского телефона доверия. В его задачи входило проведение экспертизы деятельности служб, выявление типологии служб, сравнительный анализ количественных и качественных показателей их деятельности, разработка предложений по развитию системы помощи детям по телефону.

В Пермском крае служба детского телефона прошла в своем развитии ряд этапов.

Создание специализированного детского телефона доверия. Несмотря на то, что Пермь всегда была городом с традициями и своей школой телефонного консультирования, первый специализированный детский телефон доверия был создан в 2008 году в рамках пилотного проекта на основе трехстороннего соглашения между правительством Пермского края, администрацией города Перми и Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. Служба задумывалась как межведомственная, независимая, специализированная структура, миссия которой состоит в оказании непосредственной помощи ребенку по телефону, приеме сигналов о случаях нарушения прав детей и выстраивании работы с заинтересованными ведомствами по организации помощи в каждом конкретном случае. Проект был успешно реализован, на базе МОУ ПМС Центра г.Перми начал работать детский телефон доверия «Перемена». В рамках целевого финансирования из бюджета города закуплено необходимое оборудование (call-центр), созданы матери-

ально-технические и правовые условия для организации работы службы. При сопровождении экспертов Национального фонда защиты детей от жестокого обращения отобрана и подготовлена команда консультантов, супервизоров, внедрена технология дистантного консультирования детей и подростков. При разработке концепции службы, выстраивании ее деятельности учитывались профессиональные принципы и стандарты Российской Ассоциации детских телефонов доверия.

Институционализация услуги дистантной психологической помощи на муниципальном уровне. Проект был признан успешным, в Пермском крае появился специализированный телефон доверия, основную целевую группу которого составили дети и подростки – 95% и их родители (законные представители) – 5%. В 2009 году была разработана и утверждена Пермской городской думой методика расчета и целевого финансирования услуги дистантного консультирования детей и подростков из бюджета города Перми. Уже в этот период детский телефон доверия «Перемена» зарекомендовал себя как эффективная служба, работающая не только на город Пермь, но и на весь Пермский край. Ниже на рис. 1 и 3 представлена динамика основных показателей, отражающих количество и качество помощи, которую оказывала «Перемена» на этапах своего становления. Только к 2011 году служба достигла пика в своем развитии, принимая более 7 000 обращений в год, более 6% из которых – кризисные обращения, связанные с проблемами суицида, жестокого обращения, утраты, острыми переживаниями детей и подростков.

Специалисты службы прошли «боевое крещение», работая в межведомственной команде психологов по ликвидации последствий двух чрезвычайных ситуаций: авиакатастрофы «Боинг-737-500» в 2008 году и пожара в клубе «Хромая лошадь» в 2009 году. Они проявили себя высококвалифицированной командой, обеспечивая круглосуточные «горячие линии» для родственников пострадавших, оказывая экстренную и пролонгированную дистантную и очную помощь пострадавшим, их детям и семьям. По результатам деятельности в декабре 2010 года детскому телефону доверия «Перемена» присвоен высший уровень качества Российской Ассоциацией детских телефонов доверия.

Для расширения возможностей и развития социально-психологической помощи детям, попавшим в кризисную ситуацию, специалистами службы была учреждена социально ориентированная некоммерческая организация «Региональный центр практической психологии и социальной работы «Вектор». Центр взял на себя функцию ресурсной организации по развитию услуги экстренной дистантной помощи детям по телефону в Пермском крае и начал проводить активную политику по «встраиванию» детского телефона доверия в региональную систему защиты детства. С этой целью организовано взаимодействие с краевыми и городскими органами исполнительной власти, Уполномоченным по правам ребенка по Пермскому краю. Выстроено взаимодействие с ПГГПУ. Вместе с организациями-партнерами осуществлялся поиск

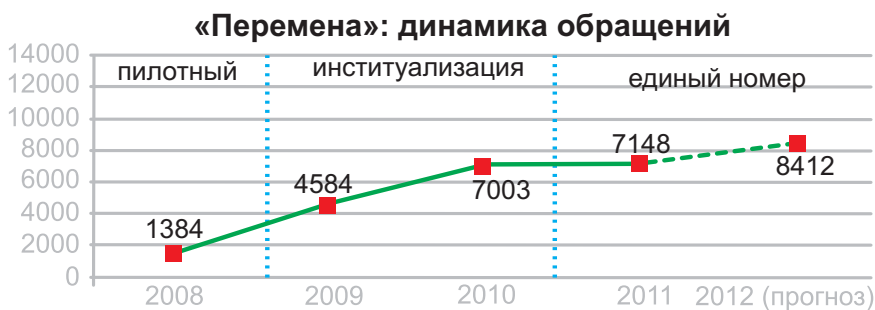
возможностей для обеспечения доступности услуги экстренной помощи всем детям края. Был реализован ряд проектов в рамках краевых и федеральных программ: отработана модель работы службы детского телефона доверия с удаленными территориями по профилактике детских суицидов, привлечены средства на открытие второй линии детского телефона доверия «Перемена», создана кризисная служба для оказания очной кризисной помощи, в том числе в случаях нарушения прав детей и жестокого обращения с ребенком.

Внедрение единого общероссийского номера детского телефона доверия. Введение единого общероссийского номера качественно поменяло ситуацию с оказанием услуги экстренной дистантной помощи в регионе. Как и в большинстве других субъектов развитие служб детского телефона доверия в нашем крае пошло по экстенсивному пути. С сентября 2010 года в рамках соглашения между правительством Пермского края и Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, к единому номеру начали подключаться новые, вновь созданные телефоны и к началу 2012 года их число составило 7. Таким образом, в единую линию оказались увязаны две категории служб: служба, работающая по профессиональным стандартам (детский телефон доверия «Перемена»), и неспециализированные провайдеры – службы, организованные по типу «дежурство на телефоне» в дополнение к основной, не связанной с телефонным консультированием, деятельности (муниципальные ППМС центры).

Таким образом, с одной стороны, детский телефон доверия как особая услуга получил импульс для развития, а с другой, по мере подключения все новых служб к единому номеру стали появляться серьезные проблемы в обеспечении доступности и качества экстренной дистантной психологической помощи детям края.

По нашим оценкам, доступность услуги для детей Пермского края в 2012 году составит не более 30-40% от потребности (30-32 тыс. звонков/обращений). Для определения вклада различных служб в обеспечение доступности услуги мы проанализировали статистику на конец II квартала 2012 г., а также сделали прогноз развития ситуации на конец 2012 года.

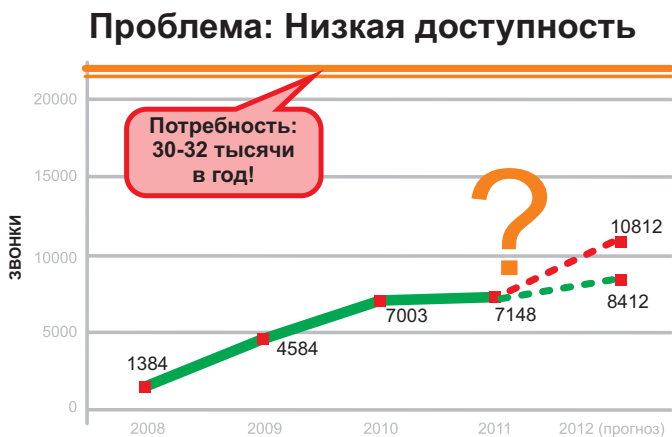
Рис.1. Динамика обеспечения доступности услуги (специализированная служба детского телефона доверия)



На рис.1 на примере детского телефона доверия «Перемена» показано постепенное наращивание мощности специализированной службы. График отражает стадии становления специализированной службы. Она не может возникнуть внезапно, не может быть просто объявленной. Она должна «ставиться», «вставать на ноги» в течение как минимум 2-3 лет. Способность обеспечивать доступность услуги означает, что консультанты постепенно приобретают навык делать из звонков обращения, то есть вести полноценный, доверительный диалог с абонентом. Такой навык достигается усилиями по подбору и постоянному обучению команды консультантов, наличием выверенной идеологии службы, постепенным внедрением стандартов и алгоритмов деятельности, выстраиванием сбалансированной и целенаправленной рекламно-просветительской политики в регионе. Так, на графике мы видим определенное плато в обеспечении доступности услуги, которого «Перемена» достигла на третьем году существования, проходя описанные выше этапы своего становления. По нашим прогнозам, максимальный предел в обеспечении доступности услуги данной службой может составить не более 8 400 обращений в год, что позволит принять не более 20-30% звонков (обращений) от уже существующей потребности в экстренной помощи по телефону у детей и подростков края. Это определенный предел мощности, которого достигает любая служба, используя весь свой финансовый и управленческий ресурс.

Нас также интересовало, какой вклад вносят неспециализированные провайдеры, работающие под единым номером, в обеспечение доступности услуги дистантной помощи детям Пермского края?

Рис. 2. Динамика обеспечения доступности услуги всеми службами, работающими под единым номером



Прогноз на конец 2012 года, сделанный на основе прошедших периодов работы, свидетельствует, что максимальный прирост мощности за счет 7 неспециализированных служб в ППМС центрах составит не более 20% от мощности одной специализированной службы. Таким образом, несмотря на увеличение количества служб, проблема доступности услуги дистантной помощи детям и подросткам не решается и остается на достаточно низком уровне – не более 30-35% от потребности.

Доступность услуги обеспечивается не только количеством принятых звонков, но и качеством психологической помощи. Главный показатель качества – это умение консультанта «взять» кризисный звонок. Известно, что неопытные консультанты часто не понимают, что говорят с абонентом, который находится в кризисной ситуации, и по существу не оказывают ему необходимой помощи. Навык работы с кризисным звонком формируется при специальном обучении консультанта и постоянном супервизорском сопровождении. Именно супервизор отвечает за качество работы телефона. Он осуществляет методический контроль качества, проводит разбор сложных случаев, выявляет рабочие проблемы, обучает и поддерживает консультанта. На рис. 3 показана динамика наращивания качества работы специализированной службы.

Рис 3. Динамика наращивания качества работы специализированной службы

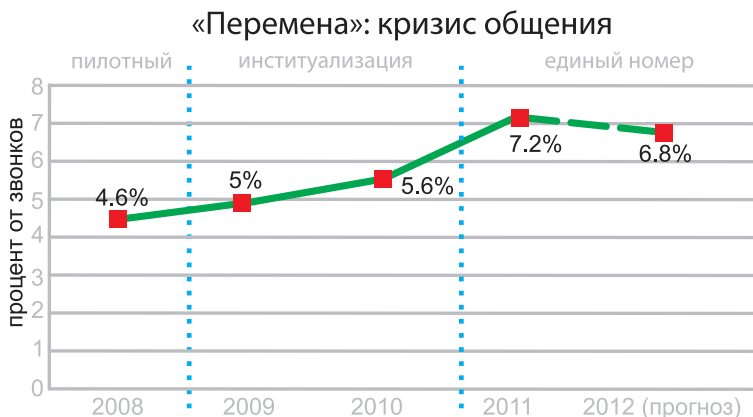


График отражает постепенный рост способности службы оказывать кризисную помощь. По данному показателю «Перемена» только к третьему году своего становления вышла на определенное плато, когда кризисные звонки составили 6-7% от принятых обращений, что считается очень высоким показателем качества работы служб детского телефона доверия в российской и мировой практике.

На рис. 4 показано соотношение показателей качества (кризисные обращения) между двумя типами служб, работающих под единым номером. Данные свидетельствуют, что специализированная служба выявляет и обрабатывает в пять раз больше кризисных случаев, чем все остальные службы вместе.

Рис. 4. Динамика наращивания кризисных обращений в службах края



Если же рассматривать качество работы детского телефона доверия как одной большой региональной службы (какой по сути он и является), то на конец 2012 года число выявленных кризисных случаев составит всего лишь 3,2% от всех обращений (рис. 5). Это значит, что из всех абонентов, переживающих кризис и обратившихся за помощью, реально получит ее только половина. Это очень низкий показатель, который свидетельствует, что за счет подключения неспециализированных провайдеров услуги снижается качество работы единой телефонной линии в целом.

Рис. 5. Динамика снижения качества работы детского телефона доверия



Таким образом, экстенсивное подключение неспециализированных служб к единому номеру не приводит к росту доступности и качества дистантной помощи детям, а наоборот, способствует снижению общей продуктивности единой линии детского телефона доверия, стагнации региональной системы помощи детям по телефону.

В чем причина такого положения? В ходе исследования был выявлен ряд объективных противоречий, обуславливающих проблемы низкой доступности и качества работы служб, работающих под единым общероссийским номером в Пермском крае.

Противоречие между высокой потребностью детей края в дистантной психологической помощи и недостаточной мощностью служб. Востребованность дистантной психологической помощи возросла за последние годы в связи с оптимизацией инфраструктуры социальной сферы, которая сопровождалась сокращением учреждений, традиционно оказывающих социально-психологические услуги детям, выводом непрофильных услуг на аутсорсинг. За последние годы в Пермском крае значительно сократилось количество педагогов-психологов в школах, были закрыты или сокращены штаты ППСМ центров. Сложилась ситуация, когда во многих территориях единственно доступной психологической услугой детям является помощь консультантов детского телефона доверия. Анализ поступающих звонков свидетельствует о том, что в связи с введением единого общероссийского номера во время интенсивной федеральной рекламной компании резко возрастает количество звонков (до 60-70 в день). Пропускная способность служб детского телефона не позволяет справляться с такой нагрузкой. Наши данные свидетельствуют, что до 70% абонентов не могут получить услугу в связи с занятостью линий. Таким образом, нарушается принцип доступности услуги для ребенка, что влечет за собой снижение доверия к службе и детскому телефону доверия.

Противоречие между необходимостью качественной помощи и состоянием большинства муниципальных служб края, работающих под единым номером. С введением детского телефона доверия все службы технически оказались увязаны в единую линию, но идеологически и технологически их деятельность оказалась нескоординированной. Экспертиза, проведенная в ходе исследования, выявила отсутствие минимальных профессиональных стандартов в большинстве вновь подключенных детских телефонов доверия. Так, в ряде учреждений отсутствуют выделенные телефонные линии, нет отдельных помещений для работы консультантов. В большинстве учреждений детский телефон не выделен как отдельное подразделение с особыми задачами и устойчивой командой. Работа организована по типу «дежурства на телефоне» за счет методических часов очных психологов, для которых телефонное консультирование не является основной деятельностью. Несмотря на то, что в течение 2010-2012 годов специалисты служб проходили обучение в ПГГПУ, это слабо сказывалось на качестве их работы, поскольку

руководство центров не создавало необходимых условий: ставки супервизоров так и не появились, супервизорское сопровождение отсутствовало или находилось на крайне низком уровне. В ряде случаев руководители детских телефонов и директора центров не понимали значения службы, считали ее навязанной сверху, не стремились создавать необходимые условия и обучать специалистов.

В регионе до недавнего времени отсутствовали единая согласованная концепция работы служб детского телефона доверия, алгоритмы помощи, не был налажен взаимообмен информацией. При этом абоненты, обращающиеся на телефон доверия, как правило, общие, поскольку технически номер работает таким образом, что ребенок может попасть на любую свободную линию. Таким образом, нарушается базовый принцип службы – **единая линия** – который требует единых подходов к работе с детьми у всех консультантов, работающих под одним номером. Особенно уязвимыми становятся категории абонентов, переживающих острый кризис, постоянные абоненты. Ребенку, переживающему травмирующую ситуацию, порой приходится вновь и вновь повторять ее подробности для нового консультанта, к которому он попал, часто не успев закончить разговор с предыдущим специалистом. Таким образом, вместо помощи ребенок может получить новую травму, теперь уже в связи с некачественной работой детского телефона доверия в регионе.

Обострились проблемы при организации очной помощи абоненту. С введением федеральной рекламно-информационной кампании в разы увеличилось количество обращений, связанных с жестоким обращением с ребенком, в том числе случаев, выходящих за рамки телефонного консультирования. Консультанты служб, подключенных к единому номеру, не имеют информации о социальных сервисах и специалистах, имеющихся в населенных пунктах по месту жительства абонентов. В связи с этим страдает диспетчерская функция и функция защиты ребенка, поскольку отсутствует единая краевая информационная и нормативная база для организации помощи ребенку за рамками телефонного консультирования. Кроме того, участились случаи нарушения конфиденциальности специалистами КДНиЗП на местах при организации помощи семье и ребенку. Все это нарушает право ребенка на получение качественной, доступной и безопасной экстренной помощи, создает риск дискредитации работы детского телефона доверия.

Противоречие между возрастающим статусом экстренной психологической помощи детского телефона доверия в крае и реальным организационно-правовым статусом служб. Особенность развития служб детского телефона доверия в Пермском крае заключается в том, что они развиваются в одном ведомстве – в сфере образования на базе муниципальных ППМС центров. Таким образом, развитие единой линии детского телефона доверия в крае напрямую зависит от политики и возможностей финансирования данной деятельности на уровне муниципалитетов, от ведомственных при-

оритетов и кадровой политики в образовании. В большинстве ППМС центров консультирование детей по телефону не выделено в отдельную службу или подразделение, не оформлено нормативно как муниципальное задание центру. Несмотря на желание многих директоров ППМС центров развивать новое направление, они встречаются с трудно преодолимыми ведомственными барьерами. Все это создает определенные ограничения в развитии такой важной государственной услуги как экстренная дистантная помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, которая прямо работает на защиту детей от жестокого обращения и соблюдение их прав.

Таким образом, в Пермском крае сложилась ситуация, при которой, с одной стороны, имеются реальные трудности, снижающие качество экстренной психологической помощи, нарушающие базовые принципы работы детского телефона доверия, с другой стороны, существует достаточный ресурс для развития службы в виде сложившихся профессиональных команд, партнерских связей, сформированной потребности детей в помощи по телефону, наличия методического ресурса и политической поддержки.

На основе проведенного исследования были сформулированы предложения, направленные на оптимизацию стратегии развития службы на уровне региона, повышение доступности и качества услуги и стабилизацию работы детского телефона доверия. Данные предложения при поддержке Уполномоченного по правам ребенка по Пермскому краю были представлены правительству и вошли составной частью в региональный план действий в интересах детей.

Оптимальным решением проблемы обеспечения прав детей на получение качественной и доступной экстренной психологической помощи признано создание **Единой краевой системы служб экстренной психологической помощи** (круглосуточный многоканальный детский телефон доверия), работающих под единым общероссийским номером. Основная идея – все включенные в единую линию детские телефоны доверия должны стать специализированными, работать как одна большая региональная служба по единым стандартам и алгоритмам, иметь единый методический центр.

С этой целью в Пермском крае решаются следующие задачи.

Стандартизация деятельности служб. Принято решение о внедрении стандарта услуги экстренной психологической помощи как приоритетной для всех целевых групп системы защиты детства Пермского края. Сегодня уже начата работа по координации и стандартизации деятельности всех муниципальных служб детского телефона доверия. С целью поддержания единых принципов, технологий и инструментов в работе телефонов доверия, входящих в единую региональную систему экстренной психологической помощи, разработан и апробируется региональный стандарт услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером». За основу был взят стандарт,

разработанный в рамках программы «Компас для детства», реализуемой Правительством Пермского края совместно с Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. К настоящему моменту каждая служба, подключенная к единому общероссийскому номеру, представила свою программу приведения организационных и технологических условий работы к стандартным требованиям. Три службы были отключены от единого номера как несоответствующие минимальным требованиям к работе в рамках единой линии.

Целевое финансирование услуги детского телефона доверия.

Благодаря совместным действиям практиков, депутатов и специалистов министерства социального развития Пермского края и при поддержке Уполномоченного по правам ребенка услуга экстренной дистантной помощи получила нормативное закрепление и с 2013 года будет финансироваться целевым образом из краевого бюджета. Статья по обеспечению данной услуги внесена в закон о бюджете Пермского края на 2013-2015 годы. Определен заказчик услуги – министерство социального развития Пермского края, разработана методика финансирования услуги дистантной помощи по телефону в соответствии с региональным стандартом.

Привлечение социально ориентированных НКО к организации и оказанию услуги. С целью расширения доступности услуги для детей края на базе НКО «Вектор» создан телефон «Перемена–Плюс». Для этого командой «Вектора» созданы материально-технические и кадровые условия для запуска краевого многоканального телефона: установлено оборудование с возможностью расширения телефонных линий, подобрана и обучена команда консультантов и супервизоров, разработана нормативно-методическая база службы. Служба «Перемена–Плюс» с 2012 года подключена к единому общероссийскому номеру и начала оказывать услуги дистантной помощи детям и их родителям. Команда службы работает на условиях добровольческого труда и готовится к участию в конкурсе на получение краевой субсидии на оказание услуги дистантной помощи детям и подросткам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Единый методический (супервизорский) центр для служб, работающих под единым общероссийским номером. На базе НКО «Вектор» создан Центр передового опыта (далее – ЦПО), задачей которого является обеспечение качества услуг по защите прав детей, развитие региональной системы защиты детей. В настоящее время ЦПО является методической площадкой для муниципальных служб Пермского края по внедрению единого стандарта и алгоритмов деятельности служб, работающих под единым общероссийским номером. Руководители и специалисты муниципальных служб проходят обучение стандарту и начали получать методическое сопровождение региональных супервизоров ЦПО «Вектор». В настоящее время идет выстраивание системы контроля качества и доступности услуги экстренной помощи по телефону,

которая предполагает осуществление постоянной супервизии деятельности специалистов детского телефона доверия, работающих в единой линии.

В течение 2013 года будет так же осуществляться внешний мониторинг качества услуги экстренной помощи со стороны экспертов Национального фонда защиты детей от жестокого обращения.

Работа по выстраиванию внешних связей службы с субъектами профилактики. Для организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, будет разработана единая краевая информационная база социальных служб и сервисов, имеющихся в территориях края. Началось формирование и подготовка сети доверенных очных специалистов и служб в территориях края, работающих в связке с единой краевой службой детского телефона доверия, с целью адресного перенаправления абонентов (с их согласия) для получения очной помощи по месту жительства. Будет осуществляться образовательная поддержка специалистов различных уровней, участвующих в работе краевого детского телефона доверия, управленцев системы защиты детства, доверенных специалистов.

Разрабатывается стратегия и план информационно-рекламной кампании, будут организованы PR-акции по поддержке и продвижению услуг краевой службы.

Масштабирование услуги детского телефона доверия. Мы предполагаем, что осуществляемая стратегия развития службы детского телефона доверия в Пермском крае позволит решить проблему доступности и качества дистантной помощи детям по телефону. Уже к концу 2013 года доступность экстренной психологической помощи детям и подросткам на территории Пермского края повысится вдвое и будет составлять не менее 60%. При этом доля кризисных обращений составит не менее 7% от всех поступивших обращений, что обеспечит рост числа выявленных случаев нарушений прав детей и жестокого обращения с ребенком на ранних стадиях и своевременное принятие мер по защите ребенка.

В последующие периоды реализация принятой стратегии развития службы детского телефона доверия при соответствующем финансировании позволит полностью обеспечить потребность детей и подростков, их родителей (лиц их заменяющих), проживающих на территории Пермского края, в услуге экстренной психологической помощи по телефону при сохранении качества этой помощи.

Обеспечение доступности социально-психологической помощи детям в трудной жизненной ситуации посредством детского телефона доверия

**Ваганова Г.В.,
директор ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям
г.Арзамаса» Нижегородской области**

Стремительные изменения в жизни общества, неготовность к ним, нервные и психические потрясения и потеря способности к сопротивлению и адаптации стали неотъемлемой частью нашей жизни и жизни наших детей. Все чаще мы, и наши дети в особенности, чувствуем необходимость принимать решения и брать на себя ответственность в ситуациях, которым нет аналогов, опережать и предвирать новые проблемы и ситуации. Степень и скорость перемен в современном обществе приводят к поглощению человека толпой, что угрожает его основной ценности как индивидуума. Даже будучи окруженным множеством людей, человек часто чувствует себя изолированным и испытывает эмоциональные страдания.

Когда меняется действительность, то стандарты, существовавшие ранее, оказываются неэффективными. Преобразование может быть разрушительным. Социум разрушается, и мы это наблюдаем.

Функционируя с 1994 года, как один из первых в России, вошедших в систему РАТЭПП, Арзамасский телефон доверия работал на нужды в основном взрослого абонента и не имел преимуществ доступности современной всероссийской линии. С ноября 2010 года телефон включен в систему детских телефонов доверия с единым общероссийским номером. Средства массовой информации широко предложили телефонное «доверие» широкой аудитории, Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, продуманно позаботился о финансовой состоятельности «потребителей» услуг.

Дети приняли телефон доверия на ура! Приняли как «копилку», как ненавязчивую помощь, как обратную связь от представителя загадочной и непонятной когорты под названием «взрослые», как друга, которому можно рассказать «о жизни», поведать «великую тайну», вылить шуточные эмоции, спросить совета. Родители же с любопытством и осторожностью, проверяя консультантов на компетентность и на возможность «сообщить, кому следует», задавали трудные и волнующие вопросы. Прошло время – пришло доверие.

Мы исходим из понимания того, что основными составляющими доступности социально-психологической помощи по телефону являются, как минимум, самопонимание специалистами актуальности и необходимости данного

вида помощи детям, обеспечение технической доступности или наличие связи, создание и распространение информации о возможности получения помощи среди целевой категории, то есть информационная доступность, ответственное отношение работающих на телефоне к содержанию работы, создание условий для профессиональной и качественной работы консультантов, содержательная доступность. Неотъемлемым компонентом процесса обеспечения доступности является возможность получения обратной связи и оценка качества предоставляемых услуг.

Актуальность помощи определяется предметом разговора с детьми на самые разные темы: отношения с членами семьи, сверстниками и учителями, правила в дружбе, радость и разочарования влюбленности, первый сексуальный опыт, проблемы с законом, счёты с жизнью...

Детский телефон доверия способствует созданию «эффекта старшего друга», в определенной степени восполняющего недостаток семейного тепла. Чувствуя неподдельный интерес к себе и своим переживаниям, дети приучаются спокойно и без опаски излагать свои мысли и чувства, воспринимать взрослого не в качестве назидателя и порицателя, а разумного и спокойного друга, умеющего видеть суть проблемы, поддержать и направить на уверенную и безопасную дорогу.

Опытный консультант успешно способствует преодолению или хотя бы нивелированию детских комплексов, объективных и субъективных, вызывающих неуверенность в себе, таких как маленький рост или слишком большие уши.

Для детей сейчас большой проблемой является так называемая «выученная беспомощность», которая формируется у них, исходя из особенностей школьного процесса. На сегодняшний день главная задача педагога заключается в том, чтобы дать как можно больше информации и знаний для успешной сдачи ЕГЭ. Сокращается время на общение «педагог - ученик» во время проверки знаний. Как следствие, у детей формируется неготовность к открытому общению, публичному выступлению, тормозятся навыки развития речи.

Теперь в определенном кругу семей считается хорошо, что ребенок не ходит в детский сад. В общественном сознании формируется положительное отношение к закрытым семейным границам, где гости приходят по конкретным поводам и только по приглашению, где известны ритуалы и правила поведения с гостями, и манера поведения семьи при гостях одна, а без гостей другая.

Мало возможностей для разновозрастного общения и в семье и во дворе. А ведь именно разновозрастное общение способствует рефлексии и планированию будущей жизни, когда у ребенка есть возможность понять, что он должен уметь, когда станет взрослее.

В семьях, где родители много времени посвящают детям, зреют другие своеобразные проблемы. В таких семьях ответственность за какие-то детские дела взрослые берут на себя: мама делает с ребенком уроки и, если ребенок получил двойку, то это ей двойка, и она очень сердится на него. В ряде таких

семей возникает своеобразная коалиция матери с ребенком – это перераспределение ролей внутри семьи. Мать с ребенком – в коалиции, отец в этой семье – на периферии. В эмоциональной и содержательной жизни семьи он фактически участия не принимает.

Для современных родителей очень остро стоит проблема отсутствия для ребенка «нормальной биографии». Все очень неопределенно. Родители сталкиваются с тем, что сейчас существует много концепций воспитания, из которых нужно выбрать приемлемую для их ребенка и претворить ее в жизнь. Люди сами должны написать сценарий для собственной жизни, сложность заключается в том, что нет сегодня готового сильного сценария, все заново формируется и протраивается, особенно в проблемных семьях.

Проблемные семьи не владеют достаточной информацией, чтобы сориентироваться в окружающем мире и проблемах. Это проигравшие люди в процессе модернизации общества, так как они не успевают в ногу со временем. Они должны перестраиваться и изучать те вопросы, которые относятся к их семейному здоровью. Поэтому часто для клиентов телефона доверия социальные учреждения – это часть джунглей, которые представляет собой жизнь в целом.

Именно доступная миссия телефона доверия может в ряде случаев состоять в том, что человеку просто нужно предоставить возможность рассказать о мире, в котором он живет, и оказать помощь в решении его повседневных проблем.

Обеспечение профессионализма и мастерства консультантов является непременным условием качественной помощи детям. Люди, работающие в службах телефона доверия, принимают на себя не только порывы и проявления человеческой сущности позвонивших, отдавая при этом часть себя неизвестному, случайному знакомому. Они вынужденно берут на себя функции психиатров, социальных работников, педагогов, терапевтов, становятся универсальными собеседниками – если тебе доверяют, то во всем ждут помощи.

Сотрудники телефонов доверия принимают на себя огромную ответственность за ту ситуацию, с которой к ним обратились. Они не могут взять отсрочку или переадресовать звонящего к другим специалистами из-за специфики работы – экстренности ситуации.

Разговор по телефону – особенная область человеческой коммуникации. А если она еще и несет на себе такую огромную нагрузку в виде ответственности, становясь для некоторых последним шансом, то становится понятно, насколько высоки требования к людям, которые приходят на дежурства.

Консультанты нашей линии неустанно трудятся над формированием отношений доверия с клиентами, которые формируются при общении на равных. И именно общение на равных реализует на практике принцип доступности или «низкого порога». Опыт показывает, что в случае общения с позиции «специалист-клиент» люди не всегда решаются обращаться за помощью, так как это создает «высокий порог» для них, иногда помощь вообще не может быть ока-

зана. Этот принцип означает еще и тот факт, что консультант и абонент совместно учатся решать проблемы, то есть учиться и сам специалист, а не только абонент.

Необходимо, на наш взгляд, соблюдать при консультировании этические права детей, которые работают на обеспечение принципа «низкого порога». Эти права не изложены в Конвенции о правах ребенка, но имеют большое значение для обеспечения доступности.

Это, во-первых, право ребенка быть тем, что он есть, не нужно создавать модель и подгонять под нее ребенка, право ребенка на ошибку, право на тайну, право на открытие своих достоинств, право на сокрытие своих недостатков.

Многие думают, что взрослый не должен опускаться до уровня детей, ведь он же взрослый и лучше знает, как надо. Надо не опускаться до уровня детей, а подниматься до уровня их чувств!

Важнейшим компонентом работы по повышению квалификации сотрудников телефона доверия является обучение на основе опыта внутри службы и регулярные супервизии с консультантами, целью которых является поддержка специалистов, профессиональный рост и контроль качества работы консультантов.

Особо следует отметить важность использования системы регистрации и записи телефонных переговоров для обработки конфиденциальной информации в целях методической работы и профессиональной поддержки сотрудников. Одним из принципов этой работы является обезличенный характер обработки информации, поступающей на телефон доверия.

Возможность самоанализа при прослушивании звонков является мощным ресурсом. Консультанты отмечают колоссальную разницу восприятия качества и результата общения с абонентом при разговоре и его прослушивании: рефлексия имеет несколько проекций, что дает неожиданные дополнительные результаты в «прочтении» и осмыслении реальных и потенциальных возможностей взаимодействия «консультант-абонент». Эта система очень хорошо работает и для обеспечения контроля качества работы консультантов.

Хотелось бы так же обозначить направления совместного с коллегами осмысления тех моментов, которые очень значимы для наполнения понимания доступности помощи ребенку.

При анализе обращений мы отмечаем, что восприятие самими детьми проблемы жестокого обращения – в случае представления консультанту сложных взаимоотношений с родителями – полезно рассматривать через призму общего понимания психологии ребенка, его эгоцентрической сути. Это вполне естественно и нормально. Дети демонстрируют желание делать все так, как им хочется, не желая считаться с реалиями жизни. То есть налицо позиция эгоистическая: я такой, соответствуйте вы мне, я так хочу. При этом дети представляют ситуацию таким образом, что родители их не понимают, отвергают,

не воспринимают. Дети ищут виновных в том, что в чем-то ограничивается их понимание «свободы», и этими виновными часто оказываются родители.

Например, подросток заявляет: «Мать меня выгнала из дома». На уточнение консультанта, что же послужило причиной, ответ звучит так: «Я неделю дома не был», на вопрос, как он это оценивает, отвечает: «Я – свободный человек, имею право». Перед консультантом стоит непростая задача – повысить и расширить самосознание такого ребенка до уровня не только собственных потребностей.

Такое положительное влияние на подростка без применения наказания и порицания расценивается нами как отдельное направление и как бы заочная помощь родителям. Если консультант учитывает такие психологические особенности ребенка, то истинный скрытый запрос выходит на поверхность, и заявляемое жестокое обращение может на деле оказаться нежеланием ребенка мириться с предлагаемыми условиями, проявлять понимание к близким. В данном случае телефон доверия это «слышит» и вычленяет в силу созданного доверия и доступности.

Как социальное явление регулярно отмечаются звонки, в которых речь идет о суициде. Рассуждая об этом как бы со стороны, дети исследуют возможности консультантов по оказанию помощи, собирают необходимую информацию. Дети применяют так называемый «игровой вариант» получения информации на случай возможной причастности к кризисной ситуации. Кроме того, это может быть своеобразный способ отработки пережитой травмы или следствие влияния Интернета.

Думаю, многих практиков интересует тема так называемых «оскорбительных» звонков, когда ребенок просто употребляет ненормативную лексику и бросает трубку. Такие своеобразные «издержки доступности» ставят перед нами задачу понять истинную цель таких детей, например, самоутверждение через унижение других, так как особенностью подросткового возраста является негативизм ко всему. Здесь перед консультантами стоит непростая задача отличить вседозволенность от неуверенности, характеризующейся бравадой или маской.

Многие такие звонки опять же содержат скрытый запрос, так как темы, волнующие детей, например, секс, не могут в силу возраста обсуждаться ими серьезно. В таких случаях дети, как правило, используют пошлости и издевательский подтекст.

Перед нами стоит задача совершенствования технологии работы с такими звонками, чтобы стать доступными и для таких сложных абонентов. Здесь консультанты используют корректные высказывания, доброжелательный тон, информирование о правах, отражение своих чувств и чувств абонента.

Значительная роль принадлежит информационной доступности. Благодаря тому, что линия детского телефона доверия является всероссийской, это повышает значимость телефона по сравнению с телефоном местного значения и

облегчает нам работу по обеспечению информационной доступности. Мы используем сегодня разнообразные и современные технологии информирования наших потенциальных абонентов.

Абсолютно необходимы акции по информированию детей и родителей о службе детского телефона доверия. Так, по инициативе министерства социальной политики Нижегородской области при взаимодействии с сотовыми операторами в сентябре 2012 года в области была организована акция «Запиши номер детского телефона доверия в свой телефон и телефон своего ребенка». Крупнейшие сотовые операторы отправили номер детского телефона доверия потенциальным абонентам. По итогам акции мы констатировали хорошую реакцию всех участников, заинтересованное отношение к работе службы. В ходе акции были созданы рекламные материалы, которые распространены среди разной аудитории жителей области.

Готовность ребенка позвонить на детский телефон доверия значительно повышается, когда информация о работе всероссийской телефонной линии в понятной форме доставляется детям способами и средствами, близкими им. Конечно, это возможности Интернета. Мы ведем работу по наполнению сайта нашего учреждения CSPSD40.RU и сайта региональной программы «Бесстрашное детство» с одноименным названием. Информация о наших услугах широко представлена в социальных сетях ВКонтакте и Фейсбук. Кроме того, эти ресурсы позволяют обеспечивать получение обратной связи с нашими получателями.

Процесс совершенствования мастерства консультанта непрерывен, ответственный и заинтересованный консультант постоянно работает над усилением своей внутренней доступности для абонентов. Эмоциональное состояние клиента и консультанта объективно подвержены взаимовлиянию. Несомненно, тренировка способности к саморегуляции, разноуровневая рефлексия помогают специалисту обнаружить и в дальнейшем преодолеть свои психологические комплексы, табуированные темы для обсуждения, иметь готовность к любому повороту в разговоре, что, в свою очередь, будет определять полезность и динамику развития эфирного диалога.

Слаженная единая стратегия реагирования консультантов на определенные звонки пока остается задачей на будущее. Ведь мы связаны единой цепочкой подключения связи, и неизвестно, на какую точку в региональной цепи телефонов доверия ребенок попадет через минуту, и очень важно, чтобы конструктивная позиция любого консультанта была неизменной. Только тогда детский телефон доверия будет выполнять свою роль качественно, и будет обеспечена доступность социально-психологической помощи.

Об организации и координации работы общероссийского детского телефона доверия в Вологодской области

**Молодцова С.С.,
консультант отдела по делам детей, женщин и семьи
департамента социальной защиты населения Вологодской области**

Доступное средство получения экстренной психологической и консультативной помощи – телефонная коммуникация

В Вологодской области деятельность детского телефона доверия с единым общероссийским номером организована с октября 2010 года в соответствии с соглашением, заключенным между Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и правительством Вологодской области.

К детскому телефону доверия в области подключены четыре организации: два учреждения системы социального обслуживания семьи и детей, учреждение системы здравоохранения и общественная некоммерческая организация.

В целях координации деятельности данных организаций и обеспечения качественного предоставления услуг детского телефона доверия при департаменте социальной защиты населения области сформирована **рабочая группа по обеспечению функционирования в Вологодской области детского телефона доверия с единым общероссийским номером.**

В состав рабочей группы вошли представители органов исполнительной власти области, руководители учреждений, подключенных к детскому телефону доверия, и специалисты-консультанты.

Ежеквартально на заседаниях рабочей группы подводятся итоги работы телефона доверия за отчетный период, обсуждаются проблемы, связанные с организацией работы консультантов и характером телефонных обращений, принимаются решения, направленные на повышение доступности и качества оказания экстренной психологической помощи по телефону, планируется работа по участию в мероприятиях Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Рабочей группой разработан и протокольно утвержден ряд документов, регламентирующих работу детского телефона доверия:

- примерное Положение о функционировании на территории Вологодской области детского телефона доверия с единым общероссийским номером;

-
- примерные должностные инструкции консультантов детского телефона доверия;
 - критерии качества оказания услуг по телефону доверия.

Ежегодно на уровне области формируется межведомственный **План мероприятий по информационно-методическому сопровождению деятельности детского телефона доверия и по подготовке к проведению Международного дня детского телефона доверия**, который утверждается заместителем губернатора области, курирующим социальную сферу.

В рамках данного плана проводится системная работа по:

- обеспечению максимальной доступности услуг телефона доверия воспитанникам интернатных и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации;
- информированию детей и родителей об услугах детского телефона доверия и рекламно-информационному сопровождению его деятельности;
- обучению консультантов, работающих на телефонах доверия;
- развитию и совершенствованию деятельности детского телефона доверия в Вологодской области.

На сегодняшний день во всех детских интернатных учреждениях и специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, определены помещения, в которых установлен стационарный телефон, либо имеется специально приобретенный для этих целей мобильный телефон. Детям предоставлена возможность конфиденциальных звонков (не спрашивая разрешения у взрослых – воспитателей, педагогов, специалистов), с ними регулярно проводятся беседы, тренинговые и игровые занятия по тематике обращений на телефон доверия (проблемы, случаи, сомнения, неуверенность и т.п.).

В целях повышения доступности и качества оказания экстренной психологической помощи детям по телефону в 2012 году **проведен областной конкурс рекламной продукции, информирующей население о детском телефоне доверия «Я приду к тебе на помощь...»**.

На конкурс поступило 29 заявок с приложением образцов рекламно-информационной продукции: плакаты, листовки, буклеты, сувенирная продукция (брелоки для сотовых телефонов, кружки, флажки, футболки, браслеты, значки, содержащие номер 8-800-2000-122). Победители конкурса получили в подарок телефонное оборудование.

В 2013 году запланировано проведение **областного конкурса листовок о детском телефоне доверия «Алло, мы Вас слышим!»**.

Все консультанты, обеспечивающие работу детского телефона доверия, прошли курсы повышения квалификации по данному направлению на базе ВГПУ (Вологодский государственный педагогический университет), приняли участие в работе практических семинаров и супервизий, 5 специалистов обучено на курсах, организованных Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В целях создания условий, необходимых для развития на территории области служб детского телефона доверия, в областную долгосрочную целевую программу «Дорога к дому» на 2013-2016 годы включены мероприятия, направленные на повышение эффективности и качества экстренной психологической помощи, оказываемой по телефону детям и родителям. Предусмотрены средства на оплату услуг специалистов (телефонных консультантов), работающих в круглосуточном режиме, приобретение телефонного оборудования и программного обеспечения, обучение консультантов.

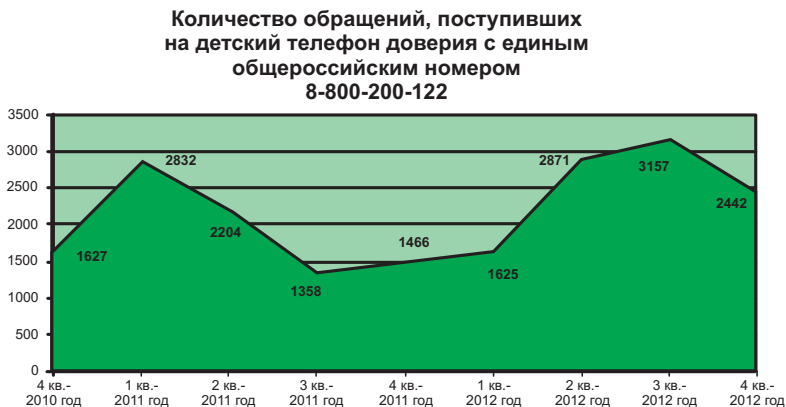
Благодаря системной, целенаправленной работе по сопровождению и координации деятельности детского телефона доверия Вологодская область заняла II место на Всероссийском конкурсе информационно-рекламных кампаний детского телефона доверия, организованного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Если тебе сложно – просто позвони!» в номинации «Лучшая рекламно-информационная кампания субъекта Российской Федерации» и 3 место на федеральном этапе конкурса «Слышать ребенка», организованного Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения, в номинации «Лучший консультант службы детского телефона доверия».

Детский телефон доверия востребован среди детей и родителей, проживающих в Вологодской области, о чем свидетельствует устойчивое увеличение количества поступающих обращений, анализ которых показывает, что проблемы детей и родителей в большинстве случаев требуют оказания экстренной психологической поддержки и грамотной консультативной помощи.

В 2012 году практически на 28% по отношению к 2011 году увеличилось количество обращений, поступивших на детский телефон доверия с единым общероссийским номером.

Консультантами принято 10 635 звонков от детей, родителей, специалистов, работающих с детьми, граждан, равнодушных к проблемам детства (в 2011 году – 7 659 звонков).

Рис. 1. Динамика обращений на детский телефон доверия



Около 60% звонков составили детские обращения, более 15% – обращения от родителей, приблизительно 25% – обращения от граждан, неравнодушных к проблемам детства.

Большинство абонентов испытывают трудности в межличностных отношениях, переживают кризис первой влюбленности, имеют проблемы в обучении, адаптации, выборе профессии и т.п.

В течение года зафиксировано 73 обращения, связанные с суицидальными мыслями, либо желанием обсудить эту тему, из них 45 – от детей.

Примеры конкретных обращений:

Мама мальчика 12 лет обеспокоена поведением сына. Мальчик часто проявляет упрямство, отказывается выполнять требования мамы, не успевает по нескольким предметам, часто уходит гулять без разрешения. Мама обращалась за помощью к платному психологу. Но сейчас временно не работает – денежных средств на оплату услуг психолога нет. Консультант помог определить маме в построении дальнейших взаимоотношений с сыном, дал информацию о том, где можно получать консультации психолога бесплатно.

Девушка 17 лет. В 16 лет стала жертвой насилия. В данное время не может выстроить взаимоотношения с молодым человеком. Согласна на очное консультирование у психолога на условиях анонимности. Дана информация о работе анонимных психологических служб.

Экстренную психологическую помощь по телефону оказывают опытные специалисты, которые могут быстро и правильно сориентироваться в любой даже самой трудной ситуации, найти правильный подход, нужные слова и даже интонацию для тех кто, нуждается в поддержке.

Важно, что звонки на детский телефон доверия бесплатны и анонимны, принимаются с мобильных и стационарных телефонов, что обеспечивает доступность экстренной психологической помощи для каждого ребенка, попавшего в кризисную ситуацию, испытывающего страх или обиду, независимо от места его проживания.

Возможности Интернет-технологий и сервисов в консультировании детей и подростков в среде информационного общества

**Твердынин М.М.,
председатель правления региональной общественной
организации «Центр Интернет-технологий (РОЦИТ)»**

Консультирование детей – актуальный элемент гармоничного развития подрастающей личности с учетом воздействия на эту личность факторов окружающей среды, которая не всегда может быть дружелюбна к детям или к конкретному ребенку. Не секрет, что грамотное и вовремя осуществленное консультирование может не только направить поведение ребенка и, следовательно, его жизненные успехи в позитивное для ребенка русло, но и спасти ему жизнь в кризисной для него ситуации. На практике консультирование далеко выходит за профессиональные рамки и, строго говоря, сейчас к нему можно отнести банальное получение информации в связи с возникшей жизненной проблемой. Паневропейское исследование EUKidsOnline показывает, что в связи с онлайн-угрозами первым источником консультационной информации, позволяющей устранить проблему и снять стрессовую ситуацию, являются друзья-сверстники, затем следуют родители и только после этого – профессиональные консультанты (в данном случае в их число включают и учителей, а также иных взрослых работников сферы образования и воспитания). Исследование прямо отразило зависимость использования данных источников консультирования от доверяемости консультанта и только в следующую очередь – уровня его профессиональной компетенции в рассматриваемой проблеме. Тем не менее, несмотря на успешность механизмов такого «консультирования» в ряде случаев, профессиональные службы консультирования имеют перед прочими неоспоримое преимущество – профессионализм в общении с ребенком в кризисной ситуации.

Особенно роль «внешнего», то есть находящегося за пределами обычного круга общения ребенка, профессионального консультирования и реабилитации возрастает в тех случаях, когда «традиционные» институты, выполняющие эту роль – родители и в ряде случаев сверстники – по определенным причинам не могут справиться с этой ролью или не воспринимаются ребенком как доверяемые институты в конкретной ситуации. Как уже говорилось, в ряде случаев своевременное консультирование позволяет избежать развития трудных жизненных ситуаций и необратимых последствий, к примеру, детского суицида. Роль внешнего консультирования также усиливается боль-

шей спрессованностью темпа повседневной жизни по сравнению с периодом 30-40-летней давности, в связи с чем «внутреннее» консультирование в семье или микропространстве общения ребенка может оказаться недоступно или неполно (например, из-за занятости родителей в современной социально-экономической ситуации, так, при нормальной продолжительности сна современный родитель в рабочие дни проводит дома в среднем 4 часа, из которых только 1-2 часа могут приходиться на время бодрствования ребенка).

Однако ребенок не остается в полном информационном и коммуникационном вакууме, даже не выходя из дома. Ключевое отличие современной ситуации от 1970-80-х годов – кардинальное изменение информационного пространства, появление интерактива (обратной связи) в информационных каналах и их превращение в каналы массовой коммуникации. Благодаря этому значительная часть коммуникации детей переходит в Интернет, предоставляющий великолепные возможности для общения, публикации собственной информации, получения внешней информации и удаленного взаимодействия с другими людьми, не выходя из дома, при этом в трансграничном масштабе и в условиях большей физической безопасности за счет удаленности и анонимности. В настоящее время возрастом начала самостоятельной работы в Интернете считается 9-летний возраст, хотя эта отметка имеет тенденцию к снижению. Современный ребенок может проводить в Интернете от трех до семи часов, из них от часа до полутора непосредственно в инфокоммуникационных сервисах – социальных сетях. Помимо этого существуют электронная почта, онлайн-мессенджеры, онлайн-игры, форумы и чаты и т.п.

С учетом широкого проникновения Интернета в общество (интернет-аудитория в России оценивается в 70 млн. пользователей) и многофакторности применения Интернета в современном обществе крайне целесообразным представляется использование возможностей Интернета для коммуникации в целях консультирования и реабилитации. Собственно дети и так используют коммуникационные возможности интернет-сервисов в этих целях, однако они коммуницируют со своими онлайн-френдами, распространяя на них практику отношений к своим оффлайн-друзьям. Часть онлайн-корреспондентов детей известна им и в оффлайне (т.е. это те же самые оффлайн-друзья), то есть в общении с ними просто используется другой способ коммуникации. Однако значительная, а иногда и большая часть онлайн-френдов не является оффлайн-друзьями детей, то есть их в лицо дети никогда не видели. Подобное «консультирование» за счет своей удаленности и относительной анонимности открывает широкие возможности злоумышленникам для того, чтобы втереться в доверие к ребенку и перенаправить его на цели, действия и ценности, интересные самому злоумышленнику, от вовлечения в сексуальную эксплуатацию до вовлечения в тоталитарные секты. Такое возможно, если ребенок распространяет на реально незнакомого ему в оффлайн-коммуникации человека (классического онлайн-френда) стереотип отношения, присущий офф-

лайн-другу, что зачастую случается – практически все профильные опросы изобилуют огромным процентом детей, готовых предоставить онлайн-френду свои личные данные.

Сам факт подобной коммуникации детей говорит о том, что онлайн-консультирование детей технически возможно и удобно для них самих. Следует учитывать, что для современных детей Интернет является «естественным местом присутствия», удобным и освоенным. Обращение за консультированием по телефону, во-первых, требует от ребенка смены средства коммуникации, то есть он должен переключиться с компьютера на телефон, во-вторых, вызывает у ребенка определенные сомнения в его анонимности при обращении за помощью (боязнь вычисления его номера телефона, боязнь опознания по голосу, включая то, что якобы консультант по голосу узнает о ребенке больше, чем тот хочет сообщить). Несмотря на то, что часто с технической точки зрения все эти опасения справедливы и для онлайн-консультирования, ребенок верит, что в Интернете он более анонимен. К тому же при обращении за консультированием в Интернете он использует те же средства коммуникации, которые используются им и в повседневном сетевом общении, то есть интернет-консультирование не вызывает у ребенка «инструментарного» отторжения.

Особенно следует подчеркнуть, что интернет-консультирование возможно не только для консультирования по вопросам, связанным собственно с Интернетом, то есть возможности интернет-консультирования нельзя сводить исключительно к «расширенной техподдержке». Консультирование возможно по любым вопросам, возникающим в повседневной жизни ребенка, в том числе и по связанным с интернет-коммуникацией и интернет-отношениями (тем более, что Интернет сейчас стал средством для многих процессов, ранее протекавших в оффлайне и не имевших к Интернету никакого отношения). Интернет – это всего лишь удобное техническое средство для консультирования наряду с телефоном, но в отличие от последнего имеющее вышеуказанные преимущества.

Технические возможности онлайн-консультирования и реабилитации позволяют осуществлять как асинхронное, так и синхронное консультирование. Простейшим средством асинхронного консультирования является электронная почта. Могут также использоваться специально разработанные веб-формы на специализированных веб-сайтах консультационно-реабилитационных служб. В такой веб-форме ребенок может сформулировать свой вопрос и отправить его, указав контакты для обратной коммуникации. Однако полноценно с телефоном могут конкурировать онлайн-средства синхронного консультирования, которые включают в себя онлайн-мессенджеры, персональные чаты, а также интернет-сервисы аудио- и видеокommunikаций (типа Skype). Последнее средство позволяет осуществлять голосовую коммуникацию, аналогичную телефонной, однако она происходит в удобном ребенку месте и пространстве, которым является привычный ему компьютер и Интернет. Важно отметить,

что онлайн-средства консультирования позволяют ребенку при необходимости переслать для обозрения консультанту некоторые материалы, например, фото, которые консультант не увидит при обыкновенном телефонном консультировании. Если речь идет о потенциально противоправном деянии в отношении ребенка, то помимо того, что консультанту будет легче оценить ситуацию, он будет иметь возможность на нее воздействовать, например, передав информацию в правоохранительные органы.

Весьма перспективной представляется форма онлайн-консультирования в контексте формируемого в рамках Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы Российского национального мониторингового центра помощи пропавшим и пострадавшим детям. При разработке прототипа Центра в рамках социального проекта по защите детей от похищений и противоправной эксплуатации «НеДопусти» были учтены вопросы обеспечения возможности интернет-консультирования. В частности, на портале проекта присутствует реабилитационный раздел с веб-формами для общеконсультационной и психологической помощи. Асинхронное консультирование осуществляется посредством специализированных веб-форм. Для синхронного консультирования будут предлагаться как телефонная форма коммуникации, так и онлайн-мессенджеры. Получаемая информация о противоправном действии в отношении ребенка в Интернете станет предметом работы соответствующего отдела, например, по изъятию из оборота противоправного контента с участием ребенка. При этом при необходимости онлайн-консультирование будет являться стадией, предшествующей оффлайновой реабилитации ребенка по месту его жительства (уже в очной форме), с мониторингом качества процесса из Центра. В настоящее время практика показала, что наиболее актуальными являются проблемы унижения и киберунижения, вопросы о «поиске управы» на онлайн-обидчиков, вопросы общей личной безопасности.

В целом, можно говорить о том, что интернет-консультирование является перспективным шагом на пути совершенствования системы защиты детей и оказания им оперативной помощи в трудных жизненных ситуациях. При условии повышения уровня узнаваемости и доверяемости подобным сервисам, а также создания единой системы реабилитации детей посредством онлайн-консультирования и последующей оффлайн-реабилитации, эффективное привнесение онлайн-технологий в консультационно-реабилитационный процесс повысит уровень психологической защищенности несовершеннолетних и окажет положительную динамику на количество трудных жизненных ситуаций и детских суицидов.

В России действуют две линии помощи детям, родителям и специалистам в случае поступления интернет-угроз, также содействующих удалению из Интернета нежелательного контента. Информация о линиях помощи в случаях интернет-угроз:

1. «Горячая линия» Центра безопасного интернета в России.

«Горячая линия» принимает сообщения по следующим категориям противоправного контента: сексуальная эксплуатация несовершеннолетних; вовлечение детей в сексуальную деятельность (grooming); расизм, национализм, иные формы ксенофобии; киберунижение и кибертравля; сцены насилия над детьми; пропаганда и распространение наркотиков; пропаганда и публичное оправдание терроризма.

Отправка сообщений на «Горячую линию» производится анонимно и бесплатно. На «Горячую линию» можно попасть круглосуточно, набрав адрес nedopusti.ru и saferunet.org и нажав на красную кнопку «Горячая линия».

2. Линия помощи «Дети онлайн».

Линия помощи «Дети онлайн» — служба телефонного и онлайн-консультирования для детей и взрослых по проблемам безопасного использования детьми и подростками Интернета и мобильной связи.

Обратиться на Линию помощи можно:

по телефону 8-800-250-00-15 (с 9 до 18 по рабочим дням, время московское, звонки по России бесплатные);

по электронной почте helpline@detionline.com;

на сайте www.detionline.com.

Детский телефон доверия как звено в системе профилактики семейного неблагополучия

**Говорухина С.П.,
директор КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»**

Защита прав и интересов детей – одна из главных задач социальной политики государства. Безусловно, актуальным и своевременным является включение деятельности общероссийского детского телефона доверия в правительственный План первоочередных мероприятий по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей.

Проблемы, требующие безотлагательного решения, – профилактика семейного неблагополучия, социального сиротства, предотвращение проявления жестокости и насилия к детям – наряду с оказанием экстренной помощи и услуг семьям требуют привлечения внимания гражданского общества, всех заинтересованных ведомств и организаций в системе защиты детства. С этой целью необходимо использовать все возможные каналы для взаимодействия. Одним из действенных каналов является и Телефон доверия для детей, подростков и родителей.

Анонимность, возможность просто позвонить и неотложно получить квалифицированную психологическую поддержку делают телефон доверия эффективным видом помощи, прежде всего, в кризисных ситуациях. Дети нередко находятся в зоне риска, оказываются жертвами насилия, испытывают психологическое давление. Служба экстренной психологической помощи по телефону доступна круглосуточно всем детям и подросткам в Алтайском крае.

Телефон доверия иногда является для ребенка единственной возможностью для сообщения о нарушении своих прав, особенно в случаях, когда у него потерян контакт с родителями или значимыми взрослыми, когда родители могут являться источником жестокого обращения.

Службе экстренной психологической помощи по телефону, действующей на базе Краевого кризисного центра для мужчин, 11 лет. С детскими обращениями специалисты службы экстренной психологической помощи по телефону работают с 2008 года. Анализ звонков уже в первый год актуализировал необходимость регламентирования порядка реагирования на детские обращения, требующие экстренного вмешательства. С 2009 года наша служба включена в региональную систему защиты детства. С этого момента телефон доверия рассматривается как важное первичное звено профилактики социального неблагополучия детей, подростков и их родителей.

Являясь индикатором раннего выявления неблагополучия ребенка, он позволяет вовремя принять меры для ликвидации неблагоприятных последствий, возникающих в результате конфликтов в семье, побегов из дома, проблем со сверстниками и др. Поэтому в задачи телефона доверия, кроме собственно психологической и информационной поддержки, превенции суицидов, просветительской, PR-деятельности и прочих, входит важная задача приема и передачи сигналов о фактах жестокого обращения и нарушении прав ребенка. Такая передача осуществляется в рамках межведомственной модели взаимодействия, которая внедрена и регламентирована краевой целевой программой «Свет в родном окне» на 2009-2011 годы, исполняемой при софинансировании Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Рис. 1. Информационно-рекламная деятельность службы

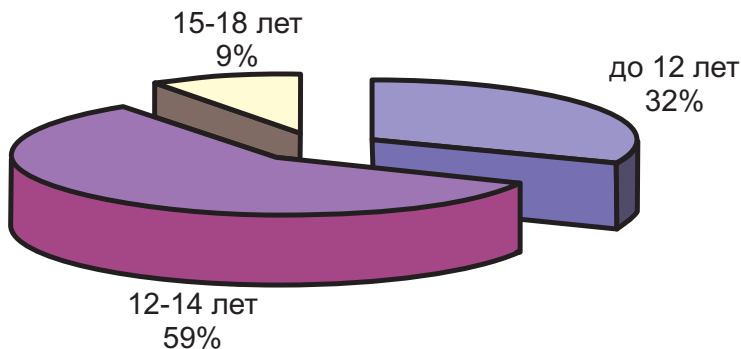


Востребованность экстренных дистантных психологических услуг детьми и подростками, профессиональная модель организации работы Службы экстренной психологической помощи по телефону, разработанное программное статистическое обеспечение, отработанная модель передачи сигнала о жестокое обращение с детьми послужили основой для подключения в 2010 году службы к единому детскому телефону доверия с общероссийским номером 8-800-2000-122.

Приоритетами работы Детского телефона доверия являются охрана и защита прав ребенка, укрепление детско-родительских отношений и сохранение семьи для ребенка, обеспечение безопасности детей.

В службе экстренной психологической помощи по телефону за период с сентября 2010 года по октябрь 2012 года зафиксировано более 69 000 обращений. Из них детские обращения составляют 55%.

Рис. 2. Распределение звонков от детей и подростков по возрастам



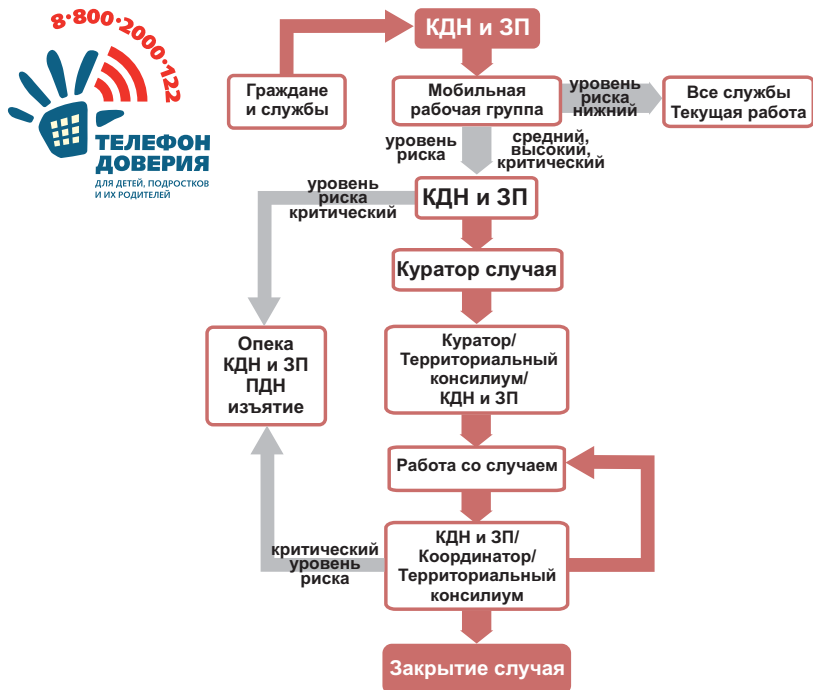
Наиболее активны в обращениях по телефону дети и подростки в возрасте 12-14 лет, то есть в возрасте подросткового кризиса, когда отмечаются связанные с ним переживания, особенности мышления и поведения, когда происходит поиск идентификации с миром взрослых.

В соответствии с алгоритмом межведомственного взаимодействия по работе со случаями жестокого обращения с детьми в 2009-2012 годах из всех сигналов о возможных фактах жестокого обращения с ребенком 3,5% выявлено службой детского телефона доверия. Динамика передачи сигналов показывает, что абоненты стали чаще сообщать на телефон доверия информацию о нарушении прав ребенка и жестоком обращении с детьми, что может свидетельствовать о росте информированности детского и взрослого населения о Телефоне доверия как важном звене системы защиты детства.

В службе разработана и используется инструкция по незамедлительной передаче сигнала о случае жестокого обращения в отношении детей и подростков. Методологической основой этого документа является технология раннего выявления возможных фактов жестокого обращения с ребенком и работы со случаем.

Сигнал, поступивший на телефон доверия, описывается в соответствии с инструкцией и немедленно передается в отделение учреждения (либо специалисту), ответственное за оказание помощи в случаях жестокого обращения. Далее этот сигнал передается в Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав той территории, где проживает ребенок. Затем в семью незамедлительно отправляется мобильная рабочая группа по определению степени риска пребывания ребенка, в зависимости от степени риска составляется план безопасности ребенка либо назначается куратор случая.

Рис.3. Схема передачи случая жестокого обращения с ребенком

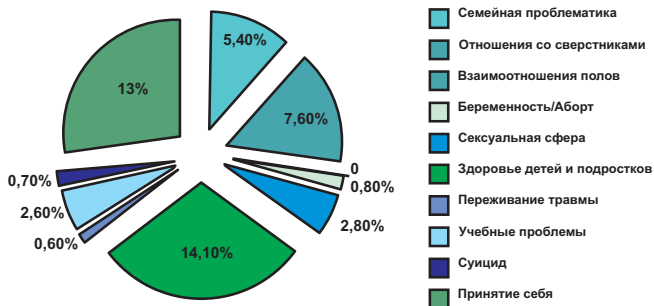


*КДН и ЗП - комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав.
 *ПДН - Подразделения по делам несовершеннолетних

Таким образом, можно говорить о слаженной работе детского телефона доверия и других служб защиты детства и рассматривать его работу как эффективную технологию помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, и как одно из важных первичных звеньев выявления детского неблагополучия.

Диапазон детских обращений велик – от конфликтов в семье и школе до попыток побега из дома и попыток суицида.

Рис. 4. Структура проблемных детских обращений



В 2010-11 годах наблюдался значительный всплеск обращений по поводу детских страхов, когда по федеральным телеканалам транслировалась реклама «о пункте приема детских страхов». Дети младшего школьного и даже дошкольного возраста стремились «сдать» свои страхи. Среди них назывались и страхи физического наказания со стороны родителей, страх смерти, страх плохой оценки и другие. Дети делились с консультантами своим психологическим неблагополучием, вызванным разными причинами – такие обращения составили 7% от проблемных обращений.

268 подростков обратились с последствиями переживания травмы, связанной с физическим насилием в семье и среди сверстников, сексуальным насилием – 14 человек. 24 обращения поступило по поводу суицидальных намерений. Вопросы детско-родительских взаимоотношений и семейные проблемы составляют 8% от детских обращений и почти 6% – взаимоотношения со сверстниками, 14% – принятие себя. По сравнению с 2010 годом, количество обращений от детей и подростков увеличилось на 39,3%.

Во многих случаях дети и подростки обращаются при отсутствии эмоционального контакта с родителями, когда в своей семье они не чувствуют себя в психологической безопасности и не могут обсудить волнующие их вопросы с близкими взрослыми. Они стараются получить безопасность в контакте с «другим взрослым», в качестве которого в данном случае выступает консультант Телефона доверия. В некоторых случаях «взрослый голос» консультанта становится единственным помогающим голосом, в частности, в ситуации жестокого обращения с ребенком в семье.

Обеспечить высокий уровень профессионализма оказания экстренной психологической помощи по телефону помогает разработанная система супервизии, а также специальное профессиональное обучение консультантов, организованное Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и Алтайским государственным университетом.

Рис.5. Схема супервизорской поддержки специалистов служб детского телефона доверия



Супервизия осуществляется для предотвращения феномена «сгорания» у консультантов, исследования сложных случаев и используется в качестве формы регулярного совершенствования навыков консультирования и повышения качества психологической поддержки.

Служба Детского телефона доверия, действующая на базе Кризисного центра для мужчин, имеет сертификат соответствия первому уровню стандартов профессионального объединения «Российская Ассоциация детских телефонов доверия». По результатам участия во Всероссийской выставке-форуме «Вместе ради детей» в 2011 году получила диплом профессионального признания «Звонок доверия».

Сегодня Детский телефон доверия стал действенным механизмом оказания помощи детям и родителям в вопросах, связанных с проявлением жестокости и насилия. Доступность услуг обеспечивается круглосуточным режимом работы и информационно-рекламными мероприятиями.

Являясь звеном региональной системы защиты детства, мы ставим перед собой следующие задачи:

- активизировать деятельность службы в оказании помощи детям, испытывающим жестокое обращение;
- совершенствовать работу службы с помощью других технологий дистантного консультирования;
- содействовать в рамках долгосрочной целевой программы «Дети Алтая» укреплению межведомственных контактов и связей в сфере защиты прав детей.

Резолюция

конференции «Общероссийский детский телефон доверия: обеспечение доступности и качества работы»

(г.Москва, 29 ноября 2012 г.)

Общероссийский детский телефон доверия 8-800-2000-122, введенный Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации в сентябре 2010 г. в рамках общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, пройдя этап становления, стал действенным инструментом оказания психологической помощи и защиты интересов детей, позволил на качественно новом уровне оказывать поддержку детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

За два года работы на детский телефон доверия поступило более 2 млн звонков, что подтверждает его востребованность и социальную значимость. В режиме детского телефона доверия работает 230 служб во всех субъектах Российской Федерации, из которых 101 служба (в 55 субъектах Российской Федерации) – в круглосуточном режиме.

В настоящее время необходима четко скоординированная работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, региональных служб детского телефона доверия по повышению эффективности его деятельности.

Обеспечение деятельности детского телефона доверия включено Правительством Российской Федерации в План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы, что предполагает необходимость дальнейшего укрепления и развития его деятельности на территории всей страны.

Участники конференции отмечают:

Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и субъектами Российской Федерации проводится большая организационная работа по развитию служб детского телефона доверия;

повышению доступности и качества услуг детского телефона доверия во многом способствуют проведение информационно-рекламной кампании детского телефона доверия и регулярное обучение специалистов региональных служб детского телефона доверия;

при планировании работы по развитию детского телефона доверия необходимо учитывать итоги проведенного ВЦИОМ в сентябре-октябре 2012 г. по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, социологического исследования «Эффективность деятельности служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации»;

на новом этапе развития необходимо определить меры, реализация которых будет способствовать повышению качества работы детского телефона доверия как механизма раннего выявления семейного и детского неблагополучия и своевременной помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Участники конференции рекомендуют:

Органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации:

1. Усилить работу по организационному обеспечению деятельности детского телефона доверия:

- обеспечить возможность круглосуточного обращения на детский телефон доверия в тех регионах, где до настоящего времени такие службы отсутствуют (28 субъектов Российской Федерации), предусмотрев создание новых служб со штатом квалифицированных специалистов;
- рассмотреть вопрос о подключении дополнительных служб, в том числе некоммерческих организаций, оказывающих услуги по телефонному консультированию;
- разработать порядок межведомственного взаимодействия и реагирования на случаи, требующие экстренного вмешательства, в том числе обеспечить возможность информационного обмена между региональными службами детского телефона доверия, учреждениями разной ведомственной принадлежности и территориального расположения с целью оказания экстренной помощи детям и подросткам в кризисной ситуации, в том числе для возможного направления обратившихся на детский телефон доверия для получения помощи за рамками телефонного консультирования;
- проработать вопрос о повышении заработной платы специалистов служб детского телефона доверия;
- рассмотреть вопрос об обеспечении региональных служб детского телефона доверия изолированными и оснащенными современными средствами связи и оргтехникой помещениями.

2. Продолжить работу по повышению качества работы детского телефона доверия:

- содействовать регулярному обучению специалистов региональных служб детского телефона доверия;
- осуществлять контроль за деятельностью служб детского телефона доверия, предусматривать совместное обсуждение вопросов их деятельности заинтересованными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- предусмотреть обязательную супервизию в службах детского телефона доверия;
- проработать вопрос о создании профессиональных сообществ специалистов служб детского телефона доверия для методической поддержки их деятельности и обмена опытом.

3. Активизировать информационно-рекламную кампанию о работе детского телефона доверия и просвещение населения о целях работы детского телефона доверия путем привлечения к информационной и разъяснительной работе школьных педагогов, психологов, ближайшего окружения детей и подростков, а также рассмотреть возможность подготовки и трансляции цикла передач в региональных СМИ, пропагандирующих и разъясняющих деятельность детского телефона доверия.

Фонду поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации:

1. Продолжить организационно-методическую поддержку деятельности служб детского телефона доверия:

- организовывать на регулярной основе обучение консультантов и супервизоров служб детского телефона доверия, а также рассмотреть возможность обучения руководителей организаций, на базе которых функционируют службы детского телефона доверия, и расширения объема (количества часов) учебных программ;
 - провести организационную работу по включению в программы обучения специалистов детского телефона доверия дополнительных обучающих модулей по актуальной тематике;
 - организовать встречу-семинар представителей образовательных учреждений, осуществляющих обучение специалистов детского телефона доверия, экспертов в области телефонного консультирования для обсуждения методических и организационных вопросов обучения специалистов служб детского телефона доверия;
 - опубликовать на сайте Фонда в разделе «Детский телефон доверия» список ответственных сотрудников, координирующих работу детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации, с указанием должности и контактных телефонов.
-

2. Проводить работу по повышению узнаваемости детского телефона доверия:

- продолжить информационно-рекламную кампанию детского телефона доверия в федеральных СМИ, интернет-пространстве, предусмотрев создание новой рекламной продукции;
- рассмотреть возможность расширения формата представления информационно-рекламных материалов о работе детского телефона доверия в федеральных СМИ, пропагандирующих и разъясняющих деятельность детского телефона доверия.

3. Проработать с Минтрудом России вопрос об утверждении квалификационных характеристик должностей психолога и супервизора телефона доверия для дальнейшего включения в Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.