

- 
- *дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей*
  - *постинтернатная адаптация*
  - *Служба телефона доверия*
  - *супервизия*

Служба телефона доверия была создана для консультирования выпускников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и оказания им помощи в постинтернатной адаптации; консультирования и поддержки граждан, изъявивших желание заключить договор по осуществлению государственной поддержки лиц из числа детей-сирот по программе «Социальная адаптация».

*Основные задачи службы:*

- Организация доступного вида консультативной помощи выпускникам детских домов (бесплатность, анонимность, своевременность).
- Оказание помощи (информирование, консультирование, поддержка) подросткам в жизненной ситуации, вызывающей затруднения.
- Консультирование взрослого населения, желающего участвовать в оказании помощи выпускникам.

*Направления деятельности:*

- Консультирование по заявленной абонентом проблематике в пределах компетенций и знаний консультантов (в случае невозможности предоставления соответствующей информации — переадресация звонка).

*Ожидаемые результаты:* оказание психологической помощи абонентам в острых кризисных состояниях; расширение контингента лиц среди подростков, обращающихся за помощью на телефон доверия; повышение адаптационного потенциала контингента выпускников детских домов г. Ярославля и Ярославской области; повышение качества оказания психологических услуг для детей, лишённых родительского попечения; повышение количества участников программы «Социальная адаптация».

На этапе становления Службы телефона доверия большое внимание было уделено созданию необходимых условия для деятельности: выработке стратегических направлений деятельности, разработке документов, регулирующих деятельность; подбору и подготовке специалистов, созданию необходимой информационной базы для работы, информированию о деятельности службы; разработке сис-

## **Телефон доверия «Ты не один!»**

**Е.И. Кузнецова,**

директор МОУ «Детский дом  
Ленинского района города  
Ярославля»

**Т.И. Четверткова,**

заместитель директора по  
вопросам службы сопровождения  
опекунов (попечителей)  
несовершеннолетних лиц

**Т.В. Ободкова,**

заместитель директора по учебно-  
воспитательной работе

**С.М. Суровцева,**

педагог-психолог

темы супервизии и отслеживания результатов деятельности.

*Последовательность решения задач отражена в хронологии становления службы:*

- Проведены три организационных совещания, в результате которых были сформулированы основные стратегические направления работы, проведён отбор консультантов на телефон доверия, назначен супервизор, сформированы персональные данные.
- Привлечены спонсоры из программы «Друзья русских сирот» для осуществления пропаганды телефона доверия среди молодёжи. По согласованию с Департаментом образования организовано информационное оповещение директоров детских домов г. Ярославля о необходимости распространения информации о телефоне доверия среди выпускников детских домов.
- Направлены информационные письма руководителям отделов опеки и попечительства г. Ярославля и Ярославской области с целью распространения информации о создании телефона доверия.
- Разработан рекламный буклет о работе Службы телефона доверия.
- Увеличен тираж буклета по программе «Социальная адаптация» для распространения среди населения (по согласованию с Департаментом образования).
- Проведено информационное выступление на радио на правах социальной рекламы при поддержке правительства Ярославской области с целью пропаганды работы телефона доверия.
- Проведено обучение супервизора, в результате которого получено удостоверение о повышении квалификации в объёме 24 часов.
- За период с 1 по 31 июля 2010 г. супервизором проведено шесть информационных консультаций для специалистов телефона доверия, обсуждались обращения абонентов по вопросам получения жилья, льгот, способы распознавания психологического состояния абонента во время разговора.
- На базе Центра корпоративного обучения и консультирования в рамках благотворительной деятельности проведено до-

полнительное обучение консультантов (участие в тренинге эффективного общения, тренинге самоменеджмента) для повышения эффективности деятельности консультантов (организационная работа супервизора).

- Осуществлён подбор методической литературы для работы.
- Сформированы формы журналов-отчётов деятельности консультантов, куда входит:
  - журнал сдачи-приёма дежурства,
  - журнал ведения звонков,
  - сводный отчёт.
- Проведён интерактивный семинар «Профессионально-важные качества консультанта телефона доверия. Профилактика профессионального выгорания».
- Согласно договору с ОАО «ЦентрТелеком» установлен номер телефона доверия (94-73-88).
- Информация о телефоне доверия размещена в региональном информационно-методическом журнале «Тёплый дом» (выпуск № 1 за 2010 год, стр.9).
- Номер телефона доверия включён в справочник «Ты сможешь сам!», распространяемый среди выпускников детских домов и интернатных учреждений.
- С 1 августа 2010 г. специалисты приступили к работе согласно установленному рабочему графику: ежедневно без выходных с 10.00 до 22.00 (за период с 1 по 31 августа было принято всего 54 звонка).
- Супервизор провёл две встречи с консультантами по разбору случаев обращения, анализу трудностей в работе, основные из которых заключаются в определении характера звонка, большому количеству информационных звонков (их необходимо грамотно переадресовывать в соответствующие инстанции при сохранении контакта с абонентом).
- Организовано и проведено обучение четырёх консультантов институтом «Иматон» в объёме 24 часов по курсу «Подготовка консультантов к работе на телефоне доверия».
- Проведено организационное совещание с консультантами по вопросу изменения рабочего графика.

- Подготовлены информационные материалы о работе службы руководителям отделов начального и среднего профессионального образования в рамках проведения организационного совещания
- Проведены съёмки рекламного ролика по работе Службы телефона доверия в рамках передачи «Семейный круг» на базе детского дома.
- Проведена съёмка телевизионной передачи «Семейный круг».
- Проведён семинар по разбору проблемных звонков, неординарных случаев обращения на телефон доверия, среди которых разбирались звонки абонентов, не относящихся к целевой группе (приёмные родители, граждане, желающие оказать благотворительную помощь детским домам, пенсионеры, заявляющие о своём статусе сироты).
- Проведена информационно-просветительской встреча с заместителем руководителя по охране прав детства Департамента образования Ярославской области по

обсуждению случаев переадресации звонков по вопросам жилья и образования.

- Подготовлены — теоретический материал по решению вопросов, касающихся психологических трудностей выпускников интернатных учреждений (суицидальные намерения, депрессивные состояния, трудности общения с окружающими, зависимое поведение); информационные папки с данными о правах выпускников в сфере здравоохранения, образования, жилищного имущества (последние указы Департамента образования Ярославской области, телефоны и пр. справочная информация).
- Проведены производственные совещания по вопросам оформления журналов, создаваемой информационной базы данных звонков.

Сегодня созданы условия для оказания квалифицированной оперативной помощи специалистов семьям опекунов (попечителей), детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей.

### Содержание звонков

2010 г.	Кол-во звонков	Целевая группа		Характер звонка			
		Выпускники	Граждане	Жилищно-правовые вопросы	Социальная адаптация	Психолог. проблематика	Прочие
август	54	41	8	17	8	4	25
сентябрь	60	33	27	30	11	9	10
октябрь	45	27	18	16	5	10	9
ноябрь	57	35	22	18	8	11	20
декабрь	32	19	13	10	4	8	10
<b>ИТОГО</b>	<b>248</b>	<b>155</b>	<b>88</b>	<b>91</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>83</b>

Общее количество обращений за 5 месяцев работы службы телефона доверия составило 248 звонков. Из них преобладающее число звонков поступило от выпускников детских домов, находящихся в статусе работающих или учащихся (88 обращений поступило от не работающих лиц).

Содержательный анализ звонков показывает востребованность консультаций правового характера (информация о льготах на обучение, транспорт, разрешение жилищных проблем, материальные выплаты), в которых нуждаются выпускники детских домов и дети, лишённые родительского попечения в совершеннолетнем возрасте.

Данных о звонках психологической проблематики значительно меньше, что может свидетельствовать о невысоком уровне готовности заявлять о своих трудностях у детей-сирот. Психологическая поддержка оказывалась абонентам в состоянии тревоги и напряжения при обсуждении вопросов проблемного характера (в том числе и правовых). Отдельные звонки поступали от опекунов и приёмных родителей по вопросам воспитания детей-сирот, от молодых людей юношеского возраста с трудностями в межполовых взаимоотношениях.

Географический охват звонков распространялся на г. Ярославль и Ярославскую область (всего 20 муниципальных округов), позволяя абонентам на местах получать необходимую информацию. Преимуще-

ственно звонки поступали от лиц женского пола, в статусе работающих, в меньшей степени — в статусе обучающихся от общего числа детей-сирот.

Ежемесячно поступали звонки от граждан, желающих оказать материальную поддержку детским домам и детям-сиротам на индивидуальных и добровольных началах. В отдельных случаях были проведены очные встречи и консультации с директором детского дома.

Отдельная категория «прочих» звонков включала разговоры со специалистами Департамента образования, Фонда милосердия и здоровья, несостоявшиеся разговоры в связи с обрывом связи, обращения консультантов к супервизору по проблемным звонкам.