

## ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

### **М. Мазниченко**

Методика организации работы  
детского телефона доверия

**57 - 66**

### **Б. Куприянов**

Приёмы педагогического  
взаимодействия:  
транзактный анализ

**67 - 82**

### **О. Винокурова**

Методы подготовки отрядных дел

**83 - 86**

## МЕТОДИКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ \*

**М. МАЗНИЧЕНКО**

**Д**етский телефон доверия — эффективная форма психологической помощи детям, оказавшимся в трудной ситуации, которая действует в различных регионах России и за рубежом. Такая служба позволяет получать информацию о семейном благополучии на ранней стадии развития кризиса, а затем успешно участвовать в работе по реабилитации семей.

Хотя сейчас в качестве консультантов на телефонах доверия работают преимущественно психологи, первый телефон доверия появился в 1953 году, и организовал его англиканский священник Чад Вара. Он пришёл к выводу: психологическую помощь и поддержку можно получить не только от профессионала, но и от другого человека, если он имеет подготовку и опыт в оказании помощи такого рода. Сейчас существуют различные типы телефонов доверия. На одних трудятся специалисты-психологи, на других — волонтеры-добровольцы. В России в подавляющем большинстве служб работают профессионалы. Пример волонтерской службы — линия «Ровесник помогает ровеснику», на которой дежурят молодые люди в возрасте 18–20 лет.

Уже второй год 17 мая в России отмечается Международный день детского телефона доверия. Национальным фондом

\* Статья подготовлена при финансовой поддержке РГНФ, проект № 09-06-00516а «Институциональное взаимодействие в профилактике детской безнадзорности».





защиты детей от жестокого обращения разработана программа «Детские телефоны доверия» [1]. Детские телефоны доверия действуют во всех регионах РФ. В 2009 году их было 150, и с каждым годом их количество растёт. Как правило, целью работы таких телефонов является предупреждение или купирование кризисов.

Основными *направлениями работы* детских телефонов доверия выступают:

- непосредственная работа с позвонившими;
- организация обратившимся помощи, выходящей за рамки телефонных консультаций;
- отбор и подготовка телефонных консультантов;
- психологический патронаж телефонных консультантов (снятие стресса);
- просветительская и рекламная деятельность.

В научной литературе выделяются три модели взаимодействия телефонного консультанта с позвонившим:

- «врач помогает пациенту»;
- «специалист помогает клиенту»;
- «человек помогает человеку».

Как правило, специалисты детских телефонов доверия консультируют по следующим вопросам:

- *трудности родителей*: непослушание детей, упрямство, агрессивность, воровство;
- *личные трудности ребёнка*: застенчивость, страхи, трудности в общении со сверстниками, конфликты с одноклассниками и педагогами;
- *особые ситуации*: тяжёлая болезнь, смерть близких, развод родителей, появление новых членов семьи, поступление в детский сад, школу, серьёзная болезнь самого ребёнка, насилие по отношению к ребёнку;
- *проблемы подросткового и юношеского возраста*: самоопределение, отношение с партнёром, одиночество, различные формы зависимостей и др.

Чаще всего дети обращаются по поводу конфликтов с родителями, жестокого обращения в семье, ссор с друзьями, одиночества, неразделённой любви. По статистике 28% детей хотят поговорить об отношениях с родителями; 17% беспокоят проблемы взаимоотношения со сверстниками; звонки, требующие защиты прав ребёнка, составляют от 2 до 7%. До 80% звонков поступает от детей, остальные — от взрослых.

Важной проблемой организации детского телефона доверия является реклама, информирование населения. Реклама таких телефонов сейчас осуществляется на центральных и региональных телевизионных каналах, в прессе, размещается на сайтах, информационных досках в образовательных учреждениях и местах массового посещения детей. Однако дети не всегда доверяют телефонам доверия, им бывает сложно решиться позвонить.

Традиционная методика организации работы детского телефона доверия имеет следующие *особенности*:

- работа телефона нацелена на оказание помощи детям, оказавшимся в трудной, кризисной ситуации, и не нацелена непосредственно на профилактику безнадзорности;
- в качестве телефонного консультанта работает психолог;



— связь с другими специалистами и организациями осуществляется в единичных случаях, спектр этих организаций ограничен («Скорая помощь», травмпункт, кожно-венерологический диспансер, центры помощи лицам, страдающим наркоманией, алкоголизмом, отдел милиции, органы опеки и попечительства);

— в результате телефонного разговора ребёнку либо оказывается психологическая помощь, либо даётся совет по обращению к конкретным специалистам;

— связь с другими специалистами и организациями осуществляется только путём направления детей в эти организации.

Такая методика в определённой степени ограничивает возможности детского телефона доверия, а именно:

— не охватывает детей «группы риска», не считающих свою ситуацию кризисной, проблемной;

— не позволяет оказать ребёнку помощь в случае, выходящем за рамки компетенции психолога (например, правовую, медицинскую, педагогическую, социальную и др.);

— не обеспечивает комплексный характер помощи.

Более эффективной является **методика работы детского телефона доверия на основе институционального взаимодействия субъектов профилактики детской безнадзорности**. Опишем предлагаемую методику.

*Цель* детского телефона доверия — профилактическая работа с детьми «группы риска» и оказание им комплексной помощи в трудных ситуациях.

*Задачи:*

1. Выявление типовых проблем детей и семей «группы риска».

2. Оказание силами различных социальных институтов помощи детям и родителям в решении проблем.

3. Повышение компетентности специалистов различных учреждений, занимающихся профилактикой детской безнадзорности.

В работе телефона доверия принимают участие следующие *субъекты*:

— психологи;

— учителя школ;

— социальные педагоги;

— специалисты органов опеки и попечительства;

— инспекторы милиции;

— врачи различного профиля;

— специалисты центров помощи лицам, страдающим алкоголизмом, наркоманией;

— представители общественных организаций, оказывающих различные виды помощи детям;

— священнослужители;

— уполномоченные по защите прав ребёнка, омбудсмены;

— члены комиссий по делам несовершеннолетних и др.

Данные субъекты не обязательно должны привлекаться к непосредственному телефонному консультированию. Они назначают дни приёма, когда обратившиеся могут лично побеседовать с ними, участвуют в еженедельных консилиумах по обсуждению принятых звонков и отвечают на вопросы, задаваемые детьми на сайте.





## ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

*Объектами помощи* выступают дети, оказавшиеся в трудной ситуации, имеющие определённые проблемы, испытывающие дефицит общения, нуждающиеся в эмоциональном контакте, поддержке и др.

*Инициатором создания* такого телефона могут выступать местные органы власти либо общественные и благотворительные организации.

К работе *телефонных консультантов* лучше привлекать волонтеров. Это могут быть студенты, аспиранты педагогических, психологических, юридических специальностей, начинающие психологи, социальные работники, желающие приобрести опыт консультационной работы. Волонтеры проходят специальное обучение с участием всех субъектов профилактики, включающее социально-педагогическую, психологическую, медицинскую, правовую и др. подготовку.

Каждый волонтер работает 6–8 часов в неделю, по 2–3 часа в день.

В результате разговора с позвонившим волонтер может либо решить проблему ребенка, либо направить его к нужному специалисту, либо пригласить на еженедельный консилиум с участием представителей различных социальных институтов. В конце разговора консультант предлагает ребенку *позвонить на телефон ещё раз* на следующей неделе, рассказать, как решилась его проблема.

Важным аспектом работы детского телефона доверия, обеспечивающим взаимодействие организаций и социальных институтов, является *еженедельный консилиум по обсуждению принятых звонков*. В нём участвуют представители всех организаций-участников и волонтеры, принимавшие звонки, также могут приглашаться другие специалисты. В ходе консилиума каждый телефонный консультант описывает проблемы, с которыми к нему обращались дети или взрослые, и оказанную помощь. Присутствующие дают свою оценку оказанной помощи и представляют предложения по дальнейшей работе с позвонившим. Такое обсуждение позволяет решить три задачи:

- совершенствовать компетентность телефонных консультантов;
- осуществлять обмен опытом между различными организациями, занимающимися профилактикой детской безнадзорности;
- выработать комплексную стратегию помощи позвонившему ребёнку.

Если ребёнок выполняет просьбу консультанта и перезванивает на следующей неделе, то консультант имеет возможность предложить ему более квалифицированную помощь или пригласить на личную встречу со специалистом.

Многие дети не решаются звонить на телефон доверия. Поэтому важным направлением деятельности телефона доверия является *создание сайта*, на котором ребёнок может задать вопрос любому специалисту. Он может обратиться к определённому специалисту либо задать вопрос, не адресуя его конкретному лицу. В таком случае консультант, работающий с сайтом, передаёт его соответствующему специалисту либо отвечает сам.

Если проблема ребёнка уже поднималась кем-то другим, он должен иметь возможность найти на сайте ответы специалистов и обсуждение этой проблемы в форуме.

Эффективна ситуация, когда на вопрос ребёнка отвечают несколько специалистов. Это побуждает его к выбору наиболее эффективного решения.



Консультант, работающий с сайтом, обеспечивает своевременность ответов специалистов.

Также на сайте телефона доверия необходимо организовать форум, позволяющий посетителям сайта оказывать помощь друг другу. Основатель первого телефона доверия Чад Вара заметил, что зачастую обращавшиеся к нему посетители начинали общаться между собой и помогали друг другу, в результате чего необходимость обращения к консультанту отпадала. Однако для того, чтобы посетители форума действительно оказывали друг другу помощь, необходимо организовать работу модератора форума.

На сайте телефона доверия можно вести статистику содержания обращений позвонивших, что позволит выявить наиболее распространённые проблемы детей, приводящие к безнадзорности.

Важным аспектом работы телефона доверия является *создание и пополнение реестра типовых проблем детей и способов их комплексного решения*. В реестре приводятся типовые проблемы, возникающие у детей, перечисляются специалисты, которые могут оказать помощь в решении каждой конкретной проблемы, и описываются действия телефонного консультанта в случае обращения ребёнка с данной проблемой. Реестр типовых проблем помогает консультантам работать более эффективно, а также может использоваться при обучении вновь пришедших консультантов.

Пример такого реестра приведён в табл. 1.

Таблица 1

**Реестр типовых проблем детей, обращающихся к специалистам телефона доверия, и способов их комплексного решения**

Проблема	Специалисты, способные оказать помощь в решении проблемы	Действия телефонного консультанта	Способ комплексного решения проблемы
Одноклассники «третируют» подростка	Психолог Социальный педагог Священнослужитель Омбудсмен Инспектор милиции	Совместная с ребёнком рефлексия его поведения, поиск причины, вызывающей негативное отношение одноклассников	Социометрия Беседа с инспектором милиции о способах правовой защиты Прохождение подростком психологического тренинга Беседа подростка со священнослужителем на тему терпимого отношения к людям
Переживания по поводу внешности (толстый, худой, прыщи, косоглазие и др.)	Психолог Священнослужитель Социальный педагог Врач	Помощь ребёнку в постановке значимой жизненной цели, которая компенсирует внешние недостатки и возвысит его в глазах окружающих	Тренинг позитивного самовосприятия Беседа со священнослужителем о красоте физической и душевной Беседа с врачом о соотношении роста и веса, причинах возникновения прыщей и др.

61

Исследования  
и эксперименты  
[ 87 - 100 ]





**ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ**

<p>Подростка «третируют» родители, заставляя заниматься нелюбимым делом (посещать музыкальную школу, нянчить младших братьев (сестёр) и др.)</p>	<p>Психолог Священнослужитель Социальный педагог</p>	<p>Поиск в нелюбимом занятии положительных сторон Беседа о любимом деле подростка. Помощь в поиске смысла жизни и ценностном самоопределении</p>	<p>Беседа социального педагога с родителями Беседа ребёнка со священнослужителем о самопожертвовании</p>
<p>Конфликт с педагогом (занижение оценок, несправедливое отношение и др.)</p>	<p>Психолог Социальный педагог Священнослужитель Омбудсмен Инспектор милиции</p>	<p>Анализ причин конфликта Описание увлекательных сторон предмета, преподаваемого педагогом, с которым возник конфликт Разъяснение прав и обязанностей учителя и ученика Совет по посещению учреждения дополнительного образования детей, где преподают умеющие увлечь детей педагоги</p>	<p>Беседа с инспектором милиции по вопросу прав учащегося и педагога Помощь в записи в учреждение дополнительного образования детей</p>
<p>Неразделённая любовь</p>	<p>Психолог Социальный педагог Священнослужитель</p>	<p>Беседа о сущности и физиологии любви Помощь в поиске способа сублимации (занятия спортом, подготовка к поступлению в вуз и др.)</p>	<p>Беседа с психологом о взаимоотношениях полов Тренинг умения заводить знакомства</p>
<p>Серьёзное заболевание ребёнка</p>	<p>Психолог Врач Священнослужитель</p>	<p>Беседа о смысле жизни и смысле страданий Помощь в постановке значимых жизненных целей, для достижения которых необходимо здоровье Переориентация с собственных страданий на помощь другим</p>	<p>Беседа со священнослужителем о смысле жизни и смысле страданий Вовлечение в деятельность благотворительной организации Беседа с врачом о способах лечения и облегчения страданий</p>
<p>Одиночество</p>	<p>Социальный педагог Психолог Священнослужитель</p>	<p>Анализ причин одиночества Помощь в нахождении позитивных моментов одиночества Советы по поиску друзей</p>	<p>Тренинг умения переносить одиночество Тренинг умения заводить знакомства</p>
<p>Развод родителей</p>	<p>Социальный педагог Психолог Священнослужитель</p>	<p>Переориентация с собственных переживаний на помощь родителям</p>	<p>Беседа со священнослужителем о высокой значимости семьи Беседа с психологом</p>

[ 37 - 56 ]

Управление  
и проектирование

62



Сексуальное насилие	Психолог Социальный педагог Священнослужитель Омбудсмен Инспектор милиции Врач	Совет об обращении в милицию Помощь в избавлении от негативных переживаний	Беседа с инспектором милиции и омбудсменом по поводу наказания виновного Психотерапевтические методики (психолог) Беседа со священнослужителем о смысле жизненных испытаний Медицинское обследование и лечение (при необходимости)
Избавление от вредной зависимости (курение, алкогольная или наркотическая зависимость, компьютерная зависимость и др.)	Психолог Социальный педагог Священнослужитель Врач	Беседа о механизме формирования зависимости и её власти над человеком Нахождение замены вредной зависимости Поиск неудовлетворённой потребности, лежащей в основе зависимости, и нахождение адекватных способов её удовлетворения	Тренинг волевых качеств Врачебное обследование Беседа со священнослужителем

При организации работы телефона доверия необходимо учитывать распространённые среди детей *ошибочные представления и мифы*, препятствующие их обращению к телефонным консультантам и оказанию им эффективной помощи:

*Миф 1. За помощью к специалистам телефона доверия необходимо обращаться только в тупиковой, кризисной ситуации.* На самом деле лучше не доводить дело до кризисной ситуации. Своевременная помощь специалиста, оказанная ребёнку и его родителям, поможет избежать таких кризисных ситуаций, как уход ребёнка из дома, попытка суицида, совершение ребёнком преступных действий в отношении сверстников, родителей или педагогов и др. Поэтому важно разъяснять детям, что если их беспокоит какая-либо проблема, то лучше обратиться за помощью к родителям или педагогам, а в случае их равнодушия и нежелания помочь — к специалистам детского телефона доверия. Работа такого телефона должна быть направлена не столько на разрешение кризисных ситуаций, сколько на их предупреждение.

*Миф 2. В качестве телефонных консультантов работают психологи, а к психологам обращаются только больные люди* (другой вариант мифа «При обращении к психологу психически здоровый человек может стать психически больным»). В связи с этим мы рекомендуем привлекать к работе в качестве телефонных консультантов не психологов, а волонтеров, имеющих различные знания, касающиеся профилактики детской безнадзорности (педагогические, психологические, правовые, медицинские и др.). Как правило, у психолога, имеющего большой стаж работы, вырабатываются определённые стереотипы общения с клиентом, отношения к нему, снижается степень новизны и непосредственности восприятия проблем, что снижает эффективность общения с позвонившими.





Волонтеры же, как правило, с сочувствием и пониманием относятся к проблемам детей, искренне стремятся помочь ребёнку, обратившемуся с просьбой, проявляют высокую мотивацию и энтузиазм. У них самих недавно были такие же проблемы, поэтому они воспринимают проблемы детей как свои собственные. Всё это делает работу волонтеров-консультантов более эффективной и помогает преодолеть мифы детей.

*Миф 3. Обращение за помощью к специалистам телефона доверия — признак слабости.* Современные родители часто настолько поглощены своими проблемами, что «отмахиваются» от проблем детей, формируя у них представление о том, что признавать свою неспособность самостоятельно решить проблему — признак слабости. Часто они говорят детям: «Разбирайся сам со своими проблемами, ты уже взрослый. Мне некогда». Особенно мальчикам родители постоянно внушают, что слёзы, жалобы — это не по-мужски. В результате такого воспитания дети не отваживаются обратиться к специалистам телефона доверия, боясь, что об этом узнают родители или сверстники и будут смеяться над ними. Важно убедить детей, что это не так, и заставить их победить свои страхи.

*Миф 4. Разговаривать о своих чувствах, переживаниях стыдно.* Воспитанное советской действительностью старшее поколение не привыкло анализировать свои переживания и чувства, открыто говорить о них. Такую же модель поведения они формируют и у детей. Кроме того, подростки в силу особенностей своего возраста могут «поднять на смех» сверстника, «обнажившего» перед ними свою душу, чувства. Также в современном ритме жизни редко кто находит время, чтобы выслушать другого, попытаться понять его. В результате ребёнок усваивает, что открыто говорить о своих переживаниях и чувствах стыдно. Осуществляя рекламу телефона доверия, важно объяснить детям, что звонить на него и рассказывать о своих чувствах не только не стыдно, но и необходимо для сохранения собственного душевного здоровья и хороших отношений с близкими.

*Миф 5. «Бесплатный сыр бывает только в мышеловке».* Многие дети считают, что в современной рыночной экономике никто не станет оказывать услуги бесплатно. Многие думают, что за звонок либо будут сняты средства с телефонного счёта, либо придётся ещё как-то «отработать» полученную помощь. «Развеешь» этот миф может только грамотное информирование детей.

*Содержание работы* телефона доверия на основе институционального взаимодействия включает следующие направления:

1. *Рекламное* — информирование детей о существовании телефона доверия и предоставляемых им услугах, о возможностях различных учреждений и социальных институтов в решении детских проблем. Это наиболее важное направление в работе телефона, особенно на начальном этапе. Необходимо, чтобы каждый ребёнок знал, что он может обратиться к специалистам телефона доверия, что звонок бесплатный и анонимный, что ему окажут необходимую помощь. Важно предупредить возможные сомнения и страхи ребёнка по поводу звонка.

Реклама детского телефона доверия имеет свою специфику как в части её подачи, так и источников. «Репортажей в СМИ недостаточно — они хорошо работают на взрослую аудиторию. Для детей же важно самим получить реклам-





ное обращение. Плакат в школе не очень эффективен — ребёнку непросто продемонстрировать к такой информации интерес и записать на глазах у всех комбинацию цифр. Лучше небрежно сунуть в дневник, скажем, листовку и уже дома внимательно её прочитать. Один из самых эффективных приёмов — разместить номер службы на обложке дневника: всё равно его нужно ежегодно покупать. На листовках или закладках, которые сотрудники наших служб раздают в школах, кроме телефонного номера, приводятся примеры обращений на телефон доверия: «Я получил двойку, боюсь возвращаться домой... Я поссорился с другом, не знаю, как помириться... Я думаю о смерти и не хочу жить...». Рекламные обращения «Уходя из дома, оставьте номер телефона доверия для своего ребёнка на видном месте» получают родители», — делится опытом М. Беретдинова [2].

**2. Образовательное** — отбор и подготовка телефонных консультантов. На начальном этапе деятельности детского телефона доверия назначается директор службы, который работает либо с оплатой труда, либо на добровольных началах. Он организует поиск и отбор волонтеров. Для этого он посещает вузы, проводит беседы со студентами педагогических, психологических, юридических специальностей, приглашает их к работе на телефоне доверия. Желающие работать заполняют анкету. При отборе телефонных консультантов необходимо отдавать предпочтение кандидатам, обладающим такими личностными качествами, как эмпатия, уравновешенность, общительность, терпимость и др., а также имеющим большое желание оказывать помощь детям и стремящимся к самосовершенствованию. Уровень знаний и умений играет меньшую роль, этот недостаток компенсируется в процессе обучения волонтеров. Прошедшие отбор волонтеры проходят специальное обучение в течение 2–3 недель (программа повышения квалификации объемом 72 часа с выдачей удостоверения). К обучению привлекаются преподаватели вузов, социальные педагоги, психологи, учителя школ, инспектора милиции, врачи-наркологи, священнослужители, члены общественных организаций, занимающихся профилактической работой. Основное внимание в обучении отводится разбору конкретных ситуаций, с которыми могут обратиться дети.

**3. Консультативно-терапевтическое** — оказание обратившимся детям и родителям реальной помощи в разрешении их проблем путём психологического, правового и др. консультирования, а также оказание терапевтического (в т.ч. психотерапевтического) воздействия.

**4. Просветительское** — информирование детей об эффективных методах разрешения конфликтов с родителями, решения возникающих проблем, родителей — об эффективных методах взаимодействия с детьми, установления эмоционального контакта, тех и других — о возможностях различных организаций и специалистов в решении имеющихся у них проблем.

**5. Научное** — анализ проводимой работы, обобщение и распространение опыта, составление реестра типовых проблем детей и способов их комплексного решения.

Несмотря на немалое количество детских телефонов доверия, организация такой службы является для России достаточно новым делом. И здесь важно не столько организовать как можно больше таких телефонов, сколько грамотно провести разъяснительную работу, изменить менталитет детей и родителей,

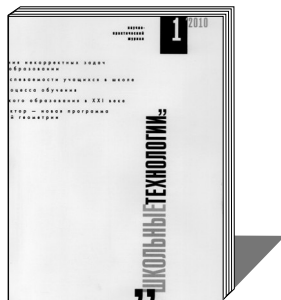




побороть их страхи по поводу обращения к специалистам телефона доверия. Лучший аргумент в такой работе — позитивные отзывы детей и родителей, которым удалось справиться со своими проблемами с помощью телефонных консультантов. Привлечение к работе телефонов доверия специалистов различного профиля на основе институционального взаимодействия позволяет значительно повысить эффективность их работы.

### Литература

1. Программа «Детские телефоны доверия» [Электронный ресурс] // Сайт Национального фонда защиты детей от жестокого обращения. Режим доступа <http://www.sirotstvo.ru/telefon/>
2. Грибанова Л. Я боюсь идти домой. Какого доверия не хватает нашим детям? [Электронный ресурс] // Российская газета. 2009. 5 августа. Режим доступа <http://www.rg.ru/2009/08/05/doverie-site.html>



### ШКОЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Профессиональный журнал для специалистов в учебном деле, школьных завучей, методистов, преподавателей системы высшего образования.

Основные рубрики:

технологизация образования: теория и опыт; концепции и модели; инструментарий и алгоритмы; измерения и диагностика; информационные технологии.

Шесть номеров в год.

Индекс — 72547, 71774, 79038, 79176

[ 37 - 56 ]  
Управление  
и проектирование

66