

ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ¹

М.А. Мазниченко

Детский телефон доверия — эффективная форма психологической помощи детям, оказавшимся в трудной ситуации. Такая служба действует в различных регионах России и за рубежом и позволяет получать информацию о семейном неблагополучии на ранней стадии развития кризиса, а затем успешно участвовать в работе по реабилитации семей. В качестве консультантов на телефонах доверия работают преимущественно психологи.

• модели взаимодействия телефонного консультанта • традиционная и инновационная методики • реестр типовых проблем детей • мифы, связанные со службой телефона доверия

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. Существуют различные типы телефонов доверия. На одних трудятся специалисты-психологи, на других — волонтёры-добровольцы. Пример волонтёрской службы — телефонная линия «Ровесник помогает ровеснику», на которой дежурят молодые люди в возрасте 18–20 лет.

17 мая в России отмечается Международный день детского телефона доверия. Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения разработана программа «Детские телефоны доверия»². Эти телефоны действуют во всех регионах РФ. В 2009 году их было 150, но число их растёт. Цель работы таких телефонов — предупредить или купировать кризисы.

Основные направления работы детских телефонов доверия следующие: непосредственная работа с позвонившими; организация помощи, выходящей за рамки телефонных консультаций;

Практика

1

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

2

Программа «Детские телефоны доверия» [Электронный ресурс] // Сайт Национального фонда защиты детей от жестокого обращения. Режим доступа <http://www.siroststvo.ru/telefon/>

отбор и подготовка телефонных консультантов; психологический патронаж телефонных консультантов (снятие стресса); просветительская и рекламная деятельность.

Выделяют три модели взаимодействия телефонного консультанта с позвонившим: «врач помогает пациенту»; «специалист помогает клиенту»; «человек помогает человеку».

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 взаимоотношения со сверстниками; звонки, требующие защиты прав ребёнка, составляют от 2 до 7 %. До 80% звонков поступает от детей, остальные — от взрослых.

Важная проблема организации детского телефона доверия — 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 этим телефонам, им порой сложно решиться позвонить.

Особенности традиционной методики

Работа телефона нацелена на оказание помощи детям, оказавшимся в трудной, кризисной ситуации, и не направлена непосредственно на профилактику безнадзорности. В качестве телефонного консультанта работает психолог. Связь с другими специалистами и организациями осуществляется в единичных случаях. Это «Скорая помощь», травмпункт, кожно-венерологический диспансер, центры помощи лицам, страдающим наркоманией, алкоголизмом, отдел милиции, органы опеки и попечительства. В результате телефонного разговора ребёнку либо оказывают психологическую помощь, либо дают совет обратиться к конкретным специалистам. Такая методика 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.

Инновационная методика

Более эффективна методика работы детского телефона доверия на основе институционального взаимодействия участников профилактики детской безнадзорности. Опишем её.

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

Задачи: выявление типовых проблем детей и семей «группы риска». Оказание силами различных социальных институтов помощи детям и родителям в решении проблем. Повышение компетентности специалистов различных учреждений, занимающихся профилактикой детской безнадзорности.

В работе телефона доверия принимают участие 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, члены комиссий по делам несовершеннолетних.

Не обязательно привлекать их всех к непосредственному телефонному консультированию. Они назначают дни приёма, когда обратившиеся могут побеседовать с ними, участвуют в еженедельных консилиумах по обсуждению принятых звонков и отвечают на вопросы, которые дети задают на сайте.

Объекты помощи — дети, оказавшиеся в трудной ситуации, имеющие проблемы, испытывающие дефицит общения, нуждающиеся в эмоциональном контакте, поддержке.

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

К работе *телефонных консультантов* лучше привлекать волонтёров. Это могут быть студенты, аспиранты педагогических, психологических, юридических специальностей, начинающие психологи, социальные работники, желающие приобрести опыт консультационной работы. Волонтёры проходят специальное обучение с участием всех субъектов профилактики, включающее социально-педагогическую, психологическую, медицинскую, правовую подготовку. Волонтёры работают 68 часов в неделю, по 23 часа в день.

В результате разговора с позвонившим волонтёр может

Практика

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

Важный аспект работы — *еженедельный консилиум по обсуждению принятых звонков*. В нём участвуют представители всех организаций-участников и волонтеры, принимавшие звонки, могут приглашаться другие специалисты. В ходе консилиума каждый телефонный консультант описывает проблемы, с которыми к нему обращались дети или взрослые, и ту помощь, которая была оказана. 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 выполнил просьбу консультанта и перезвонил на следующей неделе, консультант предлагает ему более квалифицированную помощь или приглашает на личную встречу со специалистом.

Многие дети не решаются звонить на телефон доверия. Поэтому важно *создать сайт*, на котором подросток 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 ответственному 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 отвечают несколько специалистов. Это побуждает подростка выбрать наиболее эффективное решение. Консультант, работающий с сайтом, обеспечивает своевременность ответов специалистов.

На сайте телефона доверия необходимо организовать *форум*, позволяющий посетителям сайта оказывать помощь

друг другу. Основатель первого телефона доверия Чад Вара заметил, что часто обращавшиеся к нему посетители начинали общаться между собой и помогали друг другу, в результате чего необходимость обращаться к консультанту отпадала. 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.

Реестр типовых проблем детей

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

Практика

Проблема	Специалисты, способные оказать помощь в решении проблемы	Действия телефонного консультанта	Способ комплексного решения проблемы
Одноклассники «трепещут» подростка	Психолог. Социальный педагог. Священнослужитель. Омбудсмен. Инспектор милиции	Совместная с ребёнком рефлексия его поведения, поиск причин, вызывающих 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 т.п.

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

Проблема	Специалисты, способные оказать помощь в решении проблемы	Действия телефонного консультанта	Способ комплексного решения проблемы
Подростка «третируют» родители, заставляя заниматься нелюбимым делом (посещать музыкальную школу, нянчить младших братьев (сестёр) и т.п.)	Психолог. Священнослужитель. Социальный педагог	Поиск в нелюбимом занятии положительных сторон. Беседа о любимом деле подростка. Помощь в поиске смысла жизни и ценностном самоопределении	Беседа социального педагога с родителями. Беседа ребёнка со священнослужителем о самопожертвовании
Конфликт с педагогом (занижение оценок, несправедливое отношение и т.п.)	Психолог. Социальный педагог. Священнослужитель. Омбудсмен. Инспектор милиции	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	Беседа с инспектором милиции по вопросам прав ученика и педагога. Помощь в записи в учреждение дополнительного образования детей
Неразделённая любовь	Психолог. Социальный педагог. Священнослужитель	Беседа о сущности и физиологии любви. Помощь в поиске способа сублимации (занятия спортом, подготовка к поступлению в вуз и т.п.)	Беседа с психологом о взаимоотношениях полов. Тренинг умения заводить знакомства

Проблема	Специалисты, способные оказать помощь в решении проблемы	Действия телефонного консультанта	Способ комплексного решения проблемы
Серьёзное заболевание ребёнка	Психолог. Врач. Священнослужитель	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	Беседа со священнослужителем о смысле жизни и смысле страданий. Вовлечение в деятельность благотворительной организации. Беседа с врачом о способах лечения и облегчения страданий
Одиночество	Социальный педагог. Психолог. Священнослужитель	Анализ причин одиночества. Помочь найти позитивные моменты одиночества. Советы по поиску друзей	Тренинг умения переносить одиночество. Тренинг умения заводить знакомства
Развод родителей	Социальный педагог. Психолог. Священнослужитель	Переориентация с собственных переживаний на помощь родителям	Беседа со священнослужителем о высоком значении семьи. Беседа с психологом
Сексуальное насилие	Психолог. Социальный педагог. Священнослужитель. 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)

Практика

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

Проблема	Специалисты, способные оказать помощь в решении проблемы	Действия телефонного консультанта	Способ комплексного решения проблемы
Избавление от вредной зависимости (курение, алкогольная или наркотическая зависимость, компьютерная зависимость и т.п.)	Психолог. Социальный педагог. Священнослужитель. Врач	Беседа о механизме формирования зависимости и её власти над человеком. Замена вредной зависимости. Поиск неудовлетворенной потребности, лежащей в основе зависимости, и нахождение адекватных способов её удовлетворения	Тренинг волевых качеств. Врачебное обследование. Беседа со священнослужителем

Мифы

Среди детей распространены *ошибочные представления и мифы*, препятствующие их обращению к телефонным консультантам.

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 т.п. Поэтому важно разъяснять детям: если их беспоко-

ит 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 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 с большим стажем вырабатываются стереотипы общения с клиентом, снижается степень непосредственности восприятия проблем. Волонтеры же, как правило, с сочувствием и пониманием относятся к проблемам позволивших, искренне стремятся помочь, проявляют высокую мотивацию и энтузиазм. Они сами недавно пережили такие же проблемы, поэтому 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: «Разбейся 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 отважива-

ются обратиться к специалистам телефона доверия, боясь, насмешек родителей или сверстников. Важно убедить детей, что это не так, и заставить их побороть свои страхи.

Миф 4. Разговаривать о своих чувствах, переживаниях стыдно. 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 его понять. Важно объяснить детям, что 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 счета, либо придётся ещё как-то «отработать» помощь. «Развеять» этот миф может только грамотное информирование детей.

Практика

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

Содержание работы телефона доверия на основе институционального взаимодействия

Оно включает следующие направления:

Рекламное — информирование детей о существовании телефона доверия, о возможностях различных учреждений и социальных институтов в решении детских проблем. 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 по поводу звонка.

Реклама детского телефона доверия имеет свою специфику. «Репортажей в СМИ недостаточно — они хорошо работают на взрослую аудиторию. Для детей же важно самим получить рекламное обращение. Плакат в школе не очень эффективен — ребёнку не просто продемонстрировать к такой информации интерес и записать на глазах у всех комбинацию цифр. Лучше незаметно сунуть в дневник листовку и дома внимательно её прочитать. Один из самых эффективных приёмов — разместить номер службы на обложке дневника. На листовках или за-

кладках, 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 родители³.

Образовательное — отбор и подготовка телефонных консультантов. На начальном этапе деятельности назначается директор службы, который работает либо на добровольных началах, либо с оплатой труда. Он организует поиск и отбор волонтеров, посещая вузы, проводя беседы со студентами педагогических, психологических, юридических специальностей. Желающие работать заполняют анкету. При отборе телефонных консультантов необходимо отдавать предпочтение кандидатам, обладающим такими личностными качествами, как эмпатия, уравновешенность, общительность, терпимость, 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. Прошедшие

3

Грибанова Л.
Я боюсь идти домой.
Какого доверия не хватает нашим детям?
[Электронный ресурс] //
Российская газета.
2009. 5 авг.
Режим доступа
<http://www.rg.ru/2009/08/05/doverie-site.html>

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.

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

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 дру-

гих — о возможностях различных организаций и специалистов в решении имеющихся у них проблем.

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 для России новое дело. 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 — положительные 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.

Практика