

О работе детского телефона доверия

В 2008 году Указом Президента Российской Федерации создан Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. С 2010 года в рамках деятельности Фонда и по поручению Совета по реализации приоритетных национальных проектов и демографической политике при Президенте Российской Федерации Д.А.Медведева, инициативе Председателя Правительства В.В.Путина в Российской Федерации проводится **Общенациональная информационная кампания по противодействию жестокому обращению с детьми.**

Кампания стала началом системного противостояния жестокому обращению с детьми как в информационно-просветительском плане, так и путем принятия конкретных мер по профилактике насилия, создания условий для незамедлительной помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения.

Важная роль в этой кампании отводится развитию служб экстренной психологической помощи детям и подросткам по единому общероссийскому номеру телефона доверия – **8-800-2000-122.**

Телефон доверия – это служба, куда может анонимно обратиться абсолютно любой человек, чтобы обсудить отношения с друзьями, близкими, семейные и школьные отношения.

При звонке на этот номер в любом населенном пункте Российской Федерации со стационарных или мобильных телефонов дети, подростки и их родители могут получить экстренную психологическую помощь, которая оказывается специалистами действующих региональных служб, подключенных к единому общероссийскому номеру.

Первый телефон доверия появился в 1953 году как помощь людям в кризисном состоянии, в том числе как профилактика суицидов. Англичанин Чад Варана печатал в газете свой номер телефона и предложил звонить людям в любое время, если в их жизни возникают сложности, с которыми они сами не в состоянии справиться: когда они одиноки, растеряны или думают о том, чтобы покончить с жизнью. Он и не предполагал, что на него обрушится лавина звонков. Несколько дней он справлялся с хлынувшими обращениями.

Самое главное, что он понял за это время, – **все звонившие, прежде всего, нуждались в дружеской помощи.** Вскоре он пришел к выводу, что в одиночку ему с этим делом не справиться, и стал искать добровольных помощников. Теперь они все вместе отвечали на звонки. Так родилось всемирное движение людей, оказывающих помощь другим людям по телефону. Сейчас в мире существует целая сеть служб экстренной помощи по телефону. Это популярный и широко известный вид профессиональной психологической помощи. Помощь оказывается бесплатно, анонимно (никому не сообщается, кто звонил и за чем).

В международной практике телефоны доверия давно стали инструментом, вошедшим в повседневную жизнь. Российский опыт менее

продолжителен в отличие от западного. Но, тем не менее, и в Российской Федерации есть службы экстренной психологической помощи по телефону, которые успешно работают более 10 лет.

Единый общероссийской телефон доверия – **8-800-2000-122** создан в рамках общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, проводимой Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Для введения единого детского телефона доверия на территории Российской Федерации Фондом был разработан алгоритм его работы: к общероссийскому номеру подключались по предложению субъектов Российской Федерации уже имеющиеся в регионах службы по мере их готовности к работе в режиме детского телефона доверия.

Детский телефон доверия введен с целью:

- оказания бесплатной и анонимной экстренной консультативно-психологической помощи по телефону детям и их родителям (лицам, их заменяющим);
- внедрения нового эффективного механизма раннего выявления семейного и детского неблагополучия и своевременной помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- укрепления семьи, профилактики детского и семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защиты прав детей;
- профилактики детского неблагополучия и жестокого обращения с детьми;
- помощи родителям в воспитании детей без применения насилия.

Социальную значимость работы телефона доверия для детей, подростков и их родителей сложно переоценить. По сути, на сегодняшний день он является основной службой оказания экстренной психологической и консультационной помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, испытывающим эмоциональный стресс или же просто затрудняющимся с выбором правильного решения. Служба детского телефона доверия сегодня является одним из ключевых инструментов реализации права ребенка на информацию и защиту от всех форм насилия и жестокого обращения.

Это крайне важный социально значимый проект, поскольку дети – одна из самых незащищенных категорий населения. Им зачастую некуда обратиться со своими проблемами. Тем более, если эти проблемы исходят из семьи или от родителей, от близких людей. И, безусловно, ребенку очень важна в любой ситуации в любое время поддержка. Если он не может такую поддержку по каким-то причинам найти у близких, то, конечно, ему нужна поддержка со стороны другого взрослого, который может подсказать какие-то пути выхода из ситуации, с которой ребенок не может справиться самостоятельно. То, что такой номер открылся, и то, что он легкодоступен, и каждый ребенок может обратиться на этот номер, рассказать о своих проблемах и получить грамотную помощь специалиста, какие-то советы,

открыть для себя новые пути выхода из ситуации – это, конечно, очень значимо, это огромный шаг вперед.

Телефон – это такое первичное звено обращений детей со своими проблемами. То есть это самый первый шаг, который ребенок может сделать на пути выхода из какой-то сложной ситуации, с которой он сам или с помощью родных не сможет справиться.

Несмотря на существование множества консультационно-психологических служб, оказывающих услуги очного консультирования, именно формат работы детского телефона доверия, по мнению экспертов, может рассматриваться как наиболее соответствующий потребностям детской аудитории. И основным его преимуществом является не только возможность получения экстренной психологической поддержки (в то время как прием у психолога в любом случае предполагает планирование решения об обращении), но и анонимность.

Именно возможность поделиться и выслушать мнение человека, находящегося на другом конце провода, возможность по желанию прервать разговор делает эту службу все более популярной среди детей. Это анонимная помощь, причем квалифицированная психологическая, что немаловажно. Ментальность наших детей такова, что они не могут открыться ни родителям, ни сверстникам, им легче позвонить. Это действительно необходимо, потому что ребенок зачастую не знает, куда ему можно обратиться, не всегда он доверяет, может быть, тем взрослым, которые есть рядом с ним: родителям. Человек на другом конце провода, которого ребенок не знает, готов выслушать и сказать, кто прав. Вот это постороннее мнение для ребенка достаточно важно. Вариант, предлагаемый психологами, заставляет ребенка подумать, осознать тот или иной выбор, и эту функцию выполнить кто-либо другой вряд ли сможет. Хотя есть, конечно, и консультационные службы. Но, тем не менее, в режиме анонимного общения детям зачастую легче обратиться и попросить помощи.

Необходимость создания детского телефона доверия была обусловлена рядом причин объективного характера. В качестве таких объективных факторов выступал, прежде всего, высокий уровень суицидов среди детского населения (в 2007 году Российская Федерация занимала одну из лидирующих позиций по данному показателю, и количество суицидов среди детей почти втрое превышало аналогичный показатель в США). О необходимости принятия мер свидетельствовали и низкий уровень выявляемости преступлений, связанных с совершением насильственных действий в отношении детей и подростков, при высокой численности детей, обращающихся за медицинской помощью в связи с нанесенными травмами, подростковыми беременностями, заболеваниями, передающимися половым путем. Косвенные показатели свидетельствовали о том, что насилие над детьми остается безнаказанным, а права детей – ущемленными.

Создание детского телефона доверия, с одной стороны, позволило обеспечить возможность детям и подросткам, переживающим эмоциональный кризис, получать неотложную психологическую помощь,

иллюстрировать, что не всегда ситуация является безысходной. 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.

Функции детского телефона доверия

В сложившейся ситуации детский телефон доверия выполняет не только свою основную функцию – оказание психологической помощи обращающимся, но и информационно-разъяснительную, координационную и ряд других.

Психологическая функция

Безусловно, основной функцией детского телефона доверия является оказание психологической помощи детям и подросткам, находящимся в состоянии эмоционального напряжения. Психологическая помощь оказывается ребенку в состоянии психологического кризиса, то есть когда все его душевные силы напряжены, и в силу какой-то экстраординарной ситуации, экстраординарной нагрузки они неуклонно истощаются. Первая и основная задача – это экстренная психологическая помощь детям, родителям, близким детей, педагогам или работникам образования, работникам, которые так или иначе связаны с детской проблематикой. Такая помощь может быть оказана очень быстро, своевременно, в любой момент, когда она требуется – это одно из самых основных преимуществ такой помощи.

Социальная функция

Служба детского телефона доверия выполняет сегодня и важную социальную функцию, выступая в качестве инструмента профилактики детского неблагополучия, выявления случаев нарушения прав ребенка в семьях и совершения в отношении детей насильственных действий и т.п.

Информационно-просветительская функция

Детский телефон доверия способен формировать культуру обращения за психологической помощью, и в данном случае огромное значение имеет опыт первичного общения с психологом и удовлетворенность полученной консультацией. Зачастую клиенты, которые обращаются, имеют небольшой опыт обращения к психологам. Для них такая заочная встреча с психологом часто происходит в первый раз. И от того, насколько хорошо пройдет эта встреча, насколько они будут удовлетворены, насколько они поймут цели, задачи вообще психологической помощи, дальше их, наверное, мнение будет складываться в целом о психологическом консультировании и так далее.

Поэтому одна из задач детских телефонов доверия – это как раз популяризация психологической помощи в целом. Задача, которую выполняет детский телефон доверия – информационная. То есть на телефоне на самом деле рассказывают о том, зачем психолог есть, и, собственно, какую помощь он оказывает, и плюс еще информируют о том, какие есть другие социальные службы, куда можно обратиться в трудных жизненных ситуациях.

Координационная функция

Координационная (диспетчерская) функция детского телефона доверия заключается в осуществлении связи между обращающимися на телефон со своими проблемами и организациями, которые им могут оказать реальное содействие в решении существующих проблем. Создание данного единого номера телефона доверия позволило привлечь различные службы и ведомства к решению проблем детей – и медицинских, и образовательных, и социальных. Диспетчерская функция, когда служба помогает переадресовать ребенка или его родителей в то или иное учреждение, про существование которого они тоже очень часто не знают.

Большой процент проблем, с которыми обращаются абоненты телефона доверия, требуют непосредственного какого-то вмешательства, очной психологической, социальной или медицинской помощи. Зачастую консультанты телефона доверия выступают в роли такого связующего звена между абонентом и некой организацией, которая может решить эту проблему, потому что абоненты просто не знают о том спектре учреждений, которые могли бы им помочь. И очень часто консультанты выступают в роли связующего звена и дают информацию или обращаются в эти учреждения с просьбой помочь конкретному ребенку, конкретному абоненту.

Образовательная функция

На сегодняшний день детский телефон доверия выполняет также функцию повышения уровня психологического образования населения. Так, специалисты, работающие на телефоне, разъясняют родителям причины проблем, возникающих у подростков в период полового созревания, рассказывают о закономерностях возникновения возрастных кризисов у детей. Обращаясь на детский телефон доверия, дети также расширяют свои знания по вопросам коммуникаций со сверстниками, возможным способам решения конфликтных ситуаций и т.п.

Научная функция

Кроме того, детский телефон доверия выполняет и ряд вспомогательных функций. В частности, анализ опыта работы с обращениями на телефон позволяет проводить научные исследования по проблемам дистанционного консультирования (прежде всего, по проблеме «профессионального выгорания» специалистов, работающих на детском телефоне доверия, и разрабатывать методические рекомендации, направленные на повышение эффективности практической работы.

Обучающая функция

Одной из функций, выполняемых детским телефоном доверия в настоящее время, становится осуществление обучения новых специалистов – консультантов и психологов, которые находятся на начальном этапе профессионального пути. И в этом случае крупные организации, подключенные к телефону, могут выступать в качестве баз для прохождения стажировки новых специалистов. К сожалению, многие образовательные учреждения, выпускающие профессиональных психологов, не включают в перечень базовых компетенций, которыми должен обладать выпускник,

навыки осуществления телефонного/дистанционного консультирования. В то же время, в условиях активного развития в нашей стране служб телефонного консультирования, а также востребованности консультирования с использованием интерактивных средств связи, такого рода компетенции становятся наиболее востребованными. Отмечая высокую вероятность активного развития данного направления подготовки психологов в ближайшее время, эксперты обращали внимание на то, что именно опыт работы сотрудников детского телефона доверия может стать основой для формирования подобных образовательных программ.

Необходимость дальнейшего развития и совершенствования работы детского телефона доверия с единым общероссийским номером ни у кого не вызывает сомнения. Ввиду высокой социальной значимости службы, актуальности решаемых ею задач, дальнейшее развитие детского телефона доверия может быть отнесено к числу приоритетных задач в сфере работы с детьми и молодежью.

Развитие сети детских телефонов доверия надо считать приоритетной задачей в рамках Национальной стратегии действий в интересах детей.

Говоря о дальнейшем совершенствовании системы функционирования детского телефона доверия, эксперты выделяют наиболее значимые направления такой работы:

- Увеличение численности организаций, подключенных к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия.
- Замена номера 8-800-2000-122 на трехзначный.

Одним из основных условий повышения эффективности работы службы, по мнению ряда экспертов, является обеспечение возможностей для замены существующего единого общероссийского номера детского телефона доверия на трехзначный. Главный, ключевой вопрос – он заключается в самом телефоне, который совершенно неподъемен ни для ребенка, ни для взрослого. Он такой длинный, ребенок его не может запомнить. В конце концов, его можно забить в мобильный телефон, но, тем не менее, в минуты стресса его можно не вспомнить, это правда. То, что не выделен под это трехзначный номер, говорит о том, что все-таки государство не так уж серьезно к этому относится, потому что нужно было бы – выделили бы. И, конечно, рекламировать, продвигать трехзначный номер гораздо осмысленнее, чем вот такую длинную цепочку.

- Повышение качества программ подготовки специалистов, разработка единых стандартов обучения.

Говоря о мерах, направленных на повышение эффективности работы детского телефона доверия, эксперты особо подчеркивали высокую значимость повышения качества программ подготовки специалистов, осуществляющих консультирование. По мнению экспертов, в настоящее время существует потребность в оценке качества программ подготовки специалистов детского телефона доверия и стандартизации читаемых курсов. Подход, когда различные образовательные учреждения представляют разные

по набору формируемых компетенций курсы, по мнению экспертов, требует пересмотра. Только при наличии стандартизированных подходов и требований к содержанию курсов (при обязательном включении в их состав практической составляющей, позволяющей отрабатывать необходимые навыки) может идти речь о максимально высокой, соответствующей поставленным целям, эффективности этих программ.

Надо поставить вопрос об эффективности обучения. Программы, по которым учат преподаватели, – никто никогда с ними не встречался, внешнего аудита не было. Все они учат по-разному. Выпускаются по-разному обученные консультанты, и службы работают по-разному. Никакого общего уровня качества нет, качеством пока никто не занимается. Необходимы общие супервизии для тех, кто ведет обучение, с целью выработки общих концепций, подходов к обучению, к тому, как формируются навыки. Это практическая специальность, не теоретическая только, а там еще навыки очень большую роль играют.

Особое внимание, по мнению экспертов, необходимо уделить вопросам, связанным с консультированием детей и подростков, имеющих суицидальные намерения. Так, было отмечено, что, к сожалению, в некоторые программы обучения этот вопрос не был включен. Известны ситуации, при которых отсутствие подобных компетенций у консультантов приводило к трагическим последствиям. Надо учить все-таки консультантов этому, потому что очень важная тема, и хотя острота ее снизилась благодаря работе телефоне доверия, но она по-прежнему остра для России.

Еще одним актуальным направлением совершенствования программ подготовки специалистов является разработка тематических блоков, касающихся консультирования подростков по вопросам половой идентичности.

- Создание специализированного интернет-ресурса.

Экспертами было также отмечено, что в настоящее время существует потребность в создании специализированного интернет-ресурса, который 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.

Надо развивать интернет-составляющую консультирования. Она могла бы быть также единой на всю страну. Делать некие интернет-ресурсы, на которых бы могли общаться и специалисты, и дети со всей страны.

При развитии данного направления работы может быть полезно использование опыта других стран по внедрению подобных форм консультирования.

Телефоны доверия в г. Новосибирске

1. Городской телефон доверия г. Искитима
Тел: (38343) 3-68-17
2. Информационный телефон по вопросам Вич/Спид, наркозависимости и венерических заболеваний
Тел: 209-02-18 (факс), 209-02-19 (факс)
3. Телефон Доверия ГУ МЧС России по Новосибирской области
Тел: 239-99-99 - круглосуточный
4. Телефон доверия Новосибирской таможни
Тел: 278-20-88 - круглосуточный
5. Телефон доверия Сибирского таможенного управления
Тел: 228-12-49 - круглосуточный
6. Телефон доверия г. Бердска
Тел: (38341) 2-34-70
7. Телефон доверия, Городская клиническая психиатрическая больница №3
Тел: 279-40-67 - круглосуточный
8. Телефон доверия, Комитет по делам молодежи
Тел: (383) 276-35-16 - круглосуточный
9. Телефон доверия, Новосибирский областной детский клинический психоневрологический диспансер
Тел: 218-70-35
10. Телефон доверия, Служба семьи Новосибирска
Тел: 201-10-10
11. Телефон доверия, центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи Лад
Тел: 361-00-41

Сайты для помощи людям

1. <http://www.fond-detyam.ru/> Фонд поддержки детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации
2. <http://ya-roditel.ru/> Я – родитель (проект Фонда поддержки детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации)
3. <http://istinavtebe.ru/> Истина в тебе «Сайт для помощи людям»
4. <http://rukapomoshi.ru/> Благотворительный сайт «Рука помощи»
5. <http://spasizhizn.com/> «Мы выбираем жизнь»
6. <http://migsovet.ru/> MIGOVET
7. <http://www.psi.mchs.gov.ru/> Интернет служба экстренной психологической помощи МЧС России
8. <http://www.b17.ru/> Сайт профессиональных психологов – психологическая помощь, консультации
9. <http://psifeya.ru/> Психологическая помощь