

## Психологическая служба



М.А. Мазниченко

### Телефон и сайт доверия на основе институционального взаимодействия специалистов — эффективное средство в работе школьного психолога<sup>1</sup>

**Мазниченко Марина Александровна** — кандидат педагогических наук, доцент, помощник проректора по учебной работе, доцент кафедры общей и профессиональной педагогики Сочинского государственного университета. Автор 138 научных работ по проблемам педагогической мифологии, нравственного, экологического и полового воспитания, профилактики детской безнадзорности и др., опубликованных в ведущих научных изданиях РФ (журналы «Народное образование», «Педагогика», «Философские науки», «Высшее образование в России», «Воспитание школьников», «Начальная школа», «Дошкольное воспитание» и др.), а также учебных пособий «Педагогическая мифология» (в соавт., гриф УМО, 2004), «Экология курортной среды» (в соавт., 2009), «Притчи, анекдоты, афоризмы о педагогах и их воспитанниках» и др. Руководитель научных проектов, поддерживаемых Российским гуманитарным научным фондом, Министерством образования и науки РФ.

В статье описывается методика организации детского телефона и сайта доверия на основе институционального взаимодействия специалистов различного профиля (школьного психолога, социального педагога, учителей, врача, инспектора полиции, священнослужителя и др.), которая позволяет комплексно подходить к решению следующих вопросов: профилактика возникновения различных проблем у детей и подростков, устранение уже возникших трудностей и проблем. В статье также даны практические рекомендации по комплексному решению типовых проблем, с которыми чаще всего обращаются на телефон доверия подростки и родители; представлены возможные сценарии их разрешения. Описаны распространенные ошибочные представления и мифы детей, препятствующие их обращению к телефонным консультантам и получению ими эффективной помощи. Предлагаемая методика может использоваться как в рамках отдельной школы, так и в более широком масштабе (города, села, региона).

Детский телефон доверия — эффективная форма психологической помощи детям, оказавшимся в трудной ситуации, которая действует в различных регионах России и за рубежом. В 2009 году в РФ действовало 150 телефонов доверия, и с каждым годом их количество растет. Уже третий год 17 мая в России отмечается Международный день детского телефона доверия. Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения разработана программа «Детские телефоны доверия» [1].

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);

<sup>1</sup> Статья подготовлена при финансовой поддержке РФНФ, проект № 09-06-00516а «Институциональное взаимодействие в профилактике детской безнадзорности».

- в результате телефонного разговора ребенку либо оказывается психологическая помощь, либо дается совет по обращению к конкретным специалистам;
- связь с другими специалистами и организациями осуществляется только путем направления детей в эти организации.

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

- не охватывает детей «группы риска», не считающих свою ситуацию кризисной, проблемной;
- не позволяет оказать ребенку помощь в случае, выходящем за рамки компетенции психолога (например, правовую, медицинскую, педагогическую, социальную и др.);
- не обеспечивает комплексный характер помощи.

Проведенный анализ теории и практики организации работы детских телефонов доверия позволил нам заключить, что данная форма работы может более активно и результативно использоваться в работе школьного психолога при соблюдении следующих условий:

- целевая ориентация специалистов не только на решение уже возникших у ребенка проблем, но и на профилактику их возникновения;
- консультирование не только по телефону, но и по ICQ, а также организация и ведение сайта доверия, включающего форумы учащихся, родителей, учителей, советы специалистов, сценарии решения типичных жизненных проблем и др., так как современным детям, привыкшим общаться on-line, бывает легче написать о своей проблеме, чем говорить о ней вслух, пусть даже и анонимно;
- организация работы телефона доверия на основе институционального взаимодействия родителей, школьного психолога, классных руководителей, учителей, социального педагога, священнослужителей, врачей различного профиля, в т. ч. психотерапевта, инспектора полиции, специалиста органов опеки и попечительства, специалиста центра помощи лицам, страдающим алкоголизмом, наркоманией, представителей общественных организаций, оказывающих различные виды помощи детям, уполномоченного по правам ребенка (омбудсмена), членов комиссии по делам несовершеннолетних и др., что позволит подходить к решению детских проблем комплексно. Данные субъекты не обязательно должны привлекаться к непосредственному телефонному консультированию. Они назначают дни приема, когда обратившиеся могут лично побеседовать с ними, участвуют в еженедельных консилиумах по обсуждению принятых звонков и отвечают на вопросы, задаваемые детьми на сайте;
- организация телефона и сайта доверия не только в масштабах города, но и в рамках отдельной школы;

- консультирование не только учащихся, но и их родителей, даже если они не обращались на телефон/сайт доверия (например, привлечение их к анонимной беседе на форуме (по ICQ) через детей);
- использование сценарного подхода, когда ребенку или родителям предлагается несколько сценариев решения проблемы, описываются их возможные последствия и дается возможность самостоятельного выбора наиболее подходящего.

**Содержание работы** телефона и сайта 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 ребенок 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 ребенка по поводу звонка.

Реклама детского телефона доверия имеет свою специфику как в части ее подачи, так и источников. «Репортажей в СМИ недостаточно — они хорошо работают на взрослую аудиторию. Для детей же важно самим получить рекламное обращение. Плакат в школе не очень эффективен — ребенку 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 ее прочитать. Один из самых эффективных приемов — разместить номер службы на обложке дневника: все 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 ребенка 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, общитель-



ность, 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 путем 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.

К работе **телефонных консультантов** лучше привлечь 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 еще 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 нем 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 ребенку.

Если ребенок 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 является создание *сайта доверия*, на котором ребенок может задать вопрос любому специалисту. Это может быть отдельный сайт или раздел на сайте школы. Возможные разделы сайта: «Форум детей и подростков», «Форум родителей», «Советы специалистов», «Психологическая, философская, духовная, художественная литература», «Психодиагностические методики, тесты», «Психологические тренинги», личные кабинеты специалистов, «Реестр типичных проблем и сценариев их разрешения» и др.

Ребенок может общаться на сайте анонимно, под определенным «ником», а может и назвать себя. Он может обратиться к определенному специалисту либо задать вопрос, не адресуя его конкретному лицу. В таком случае консультант, работающий с сайтом, передает его соответствующему специалисту либо отвечает сам.

Если проблема ребенка 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 ребенка 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 отпала. Однако для того, чтобы посетители форума действительно оказывали друг другу помощь, необходимо организовать работу модератора форума.

На сайте доверия можно создать отдельные форумы для детей, учителей, родителей, а также форум совместного общения. При этом собеседниками и даже друзьями ребенка на сайте смогут стать родители, учителя, сверстники, с которыми в реальности было трудно наладить контакт, понять друг друга.

Школьный психолог может вести статистику содержания обращений позвонивших, что позволит выявить наиболее распространенные проблемы детей.

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, а также возможные сценарии ее решения. Реестр типовых проблем помогает как посетителям сайта, так и консультантам, а также может использоваться при обучении вновь пришедших специалистов.

Опишем проблемы, с которыми могут обратиться дети или родители на телефон или сайт доверия, и возможные способы оказания им помощи различными специалистами.

*Навязывание ребенку родителями определенных жизненных ожиданий (учеба в музыкальной школе, посещение спортивной секции, поступление в престижный вуз, отличные оценки, дружба с конкретными сверстниками и т. д.) и нежелание (невозможность) ребенка следовать этим ожиданиям.* Решение этой проблемы включает комплексную работу психолога, социального педагога, священнослужителя с ребенком и родителями. Задача по отношению к ребенку — научить в отдельных случаях отказывать родителей в мягкой форме, сохраняя любовь и уважение к ним и убедительно мотивируя свой отказ. Задача по отношению к родителям — преодоление эгоизма, объяснение вредных психологических последствий навязывания ребенку родительских моделей поведения. Священнослужитель обращает внимание ребенка на необходимость соблюдения заповеди «Почитай отца твоего и мать твою, чтобы тебе было хорошо и чтобы продлились дни твои на земле, которую Господь Бог твой дает тебе», объясняя при этом, что почитание не означает полного подчинения воле родителей, однако в отдельных случаях необходимо смирение. Психолог приводит для ребенка ссылки на сайты, где размещены тренинги, направленные на выработку умения говорить «нет», не поддаваться на манипуляцию, а родителям объясняет, что истинный мотив навязывания ребенку определенной жизненной модели — не любовь к ребенку, а стремление осуществить свои нереализованные желания. Также задача психолога — помочь ребенку найти свой собственный жизненный путь, ведь только в этом случае возможен мотивированный отказ от навязываемой родителями модели. Отказ от нее в пользу асоциальных стратегий еще более опасен, чем принятие родительской

модели. Для решения проблемы ребенку можно предложить следующие сценарии:

- доверительно поговорить с родителями, чтобы понять их мотивы и объяснить свои;
- написать электронное (печатное) письмо родителям, в котором изложить свои чувства и переживания;
- привлечь родителей к общению на форуме доверия;
- предложить родителям психолого-педагогическую литературу, описывающую последствия навязывания детям своих жизненных стратегий;
- на время воспринять родителей как больных, которым не хватает заботы и внимания детей.

*Обращение ребенка с правовым вопросом (например, с вопросом о том, какова ответственность несовершеннолетнего за кражу в магазине шоколадки).* Задача специалистов при таком обращении — не только разъяснить ребенку гражданскую, уголовную и нравственную ответственность за воровство, но и понять психологические причины, побуждающие его совершить кражу. Священнослужитель может побеседовать с подростком о необходимости соблюдения заповедей «Не кради» и «Не желай дома ближнего твоего; не желай жены ближнего твоего, ни поля его, ни раба его, ни рабыни его, ни вола его, ни осла его, ни всякого скота его, ничего, что у ближнего твоего», врач — о причинах и симптомах kleптомании. Задача психолога — выявить мотивы и потребности, побуждающие к краже (поспорил с друзьями, хочется острых ощущений, желание испытать себя и т. д.) и помочь реализовать их социально одобряемыми способами. Инспектор полиции разъясняет уголовную ответственность несовершеннолетнего за кражу.

Для решения проблемы ребенку можно предложить следующие сценарии:

- изменение круга общения;
- вовлечение в социально полезную и интересную для подростка деятельность;
- запись в спортивную секцию, кружок, занятие хобби, позволяющими испытывать острые ощущения, самоутверждаться.

*Неприятие ребенком себя (своей внешности, черт характера, национальной принадлежности, социального положения и т. д.).* Для подросткового возраста характерны переживания по поводу внешности (толстый/худой, прыщи, большой/маленький рост и т. д.). Бывает, что сверстники не принимают ребенка из-за его национальной принадлежности. В последнее время нередки переживания по поводу бедности и невозможности купить дорогие вещи, которые есть у сверстников (одежда, обувь, техника и т. д.). Задача специалистов при таких обращениях — помочь ребенку в постановке значимой жизненной цели, которая компенсирует внешние недостатки и возвысит его в глазах окружающих. Священнослужитель может поговорить с ребенком о том, что каждый человек прекрасен, так как создан по образу и подобию Божьему,



но портят его не внешние недостатки, а нравственная нечистота, неверие в Бога, нежелание следовать его заповедям. Психолог может провести с ребенком тренинг позитивного самовосприятия, объяснить, что ряд недостатков внешности можно умело скрыть с помощью одежды, макияжа и т. д., показать преимущества определенных «недостатков» (высокий рост позволяет достичь успехов в волейболе и баскетболе, демонстрировать модели одежды и т. д.), отметить, что красивым людям чаще завидуют и им бывает сложнее жить. Врач может объяснить особенности соотношения роста и веса, причины возникновения прыщей и способы борьбы с ними и др. Инспектор полиции информирует ребенка о праве на свободу вероисповедания, об ответственности за преступления на национальной почве.

Для решения проблемы ребенку можно предложить следующие сценарии:

- подача своего внешнего недостатка как преимущества;
- компенсация внешних недостатков результатами деятельности, особенностями поведения и отношений;
- осознание своей уникальности;
- поиск друзей, готовых принять тебя таким, какой ты есть.

*Неразделенная любовь.* Задача специалистов при таком обращении — перевести переживания ребенка по поводу неразделенной любви в позитивное русло (стремление делать приятное любимому человеку, самосовершенствование). Священнослужитель беседует с ребенком о смысле христианской любви, ее альтруистическом характере. Говорит о том, что любовь не обязательно должна быть взаимной. Удовлетворение и даже счастье может принести и неразделенная любовь. Но ее проявление должно рассматриваться не с собственных эгоистических позиций, а с позиций любимого. Преследование, месть, ревность не являются проявлениями любви. Психолог может провести тренинг умения заводить знакомства, познакомить ребенка с необычными, креативными способами знакомства, описать качества, которые в большинстве случаев привлекают людей, и побудить развивать в себе такие качества. Инспектор полиции может рассказать о том, к каким последствиям могут привести ревность и месть в отношениях, о том, что недопустимо преследовать человека, отказавшего во взаимности, с помощью шантажа принуждать его к отношениям.

Для решения проблемы ребенку можно предложить следующие сценарии:

- делать приятное объекту своей любви, не ожидая взаимности;
- постараться стать лучше, чтобы привлечь внимание любимого;
- рассказать о своих чувствах необычным, креативным способом;

- смириться с отсутствием взаимности и переключить внимание на другие объекты любви или другие жизненные цели.

*Неприятие или негативное отношение сверстников (насмешки, издевательства, угрозы, шантаж, эмоциональное и физическое насилие, побои, вымогательство, неприятие, отказ от общения и др.).* Задача специалистов в данном случае — совместная с ребенком рефлексия его поведения, поиск причины, вызывающей негативное отношение сверстников, побуждение к самосовершенствованию. Священнослужитель может способствовать восприятию ребенком негативного отношения сверстников как своего рода Божественного испытания, которое нужно вынести с честью и достоинством. Психолог может помочь ребенку овладеть адекватными способами ответа на грубость, издевательства, насилие, в том числе с помощью юмора, отыскать в себе причины неприятия сверстниками. Также необходимо отметить, что любое общество стремится подстроиться людям под себя, а к «белым воронам» может относиться жестоко. В таком случае перед ребенком встает проблема выбора: что для него важнее — сохранить свою индивидуальность или быть принятым в коллективе. Можно рассказать о том, что в большинстве коллективов есть «козел отпущения», который служит объектом «сброса» негативных эмоций. К сожалению, однажды став им, человек подсознательно усваивает такую модель поведения, и в новом коллективе тоже становится «козлом отпущения», поэтому важно сохранять свое достоинство и не допускать издевательств над собой. Сотрудники правоохранительных органов, омбудсмены объясняют, в каких случаях и куда следует обращаться ребенку в случае нарушения его прав, проявления насилия, какие действия считаются противоправными, а в каких случаях нужно самому решать проблемы отношений с людьми.

Для решения проблемы ребенку можно предложить следующие сценарии:

- поиск в себе причин негативного отношения сверстников, самосовершенствование;
- самоутверждение в коллективе сверстников за счет использования адекватных способов ответа на жестокость и грубость;
- изменение агрессивного отношения к насмешкам на терпимое, спокойное и рассудительное или даже юмористическое.

*Несправедливое отношение учителя, проблемы с успеваемостью.* Часто подросткам кажется, что учитель предвзят к ним относится, занижает отметки, предъявляет чрезмерные требования. В ряде ситуаций учитель действительно не замечает стараний ребенка, за которым закрепился стереотип слабоуспевающего, унижает его. Задача специалистов при таких обращениях — поддержать стремление ребенка к улучшению успеваемости, налаживанию отношений с учителем, помочь разрешить возникший конфликт. Священнослужитель может рассказать историю пре-

подобного Сергия Радонежского, которому поначалу трудно давалась учеба, но он старался и не терял надежды, предложить ребенку помолиться этому святому о своих успехах в учебе. При этом необходимо отметить, что успех человека в учении зависит не только от его способностей и возможностей, но и от усердия, старания, трудолюбия, желания учиться; привести примеры, когда талантливые люди не состоялись в жизни по причине лени, а люди со скромными способностями многого достигли благодаря огромному желанию, усердию и трудолюбию. Также можно заметить, что жажда хороших оценок, а тем более требование их от учителя — проявление гордыни, которая в православии считается грехом, а хорошая оценка всегда найдет усердного ученика. Психолог может поговорить о стереотипах отношения учителя к ученикам и том, как их можно изменить, о том, что оценка — не самое главное в жизни и она часто бывает субъективной, а также помочь ребенку овладеть адекватными способами решения конфликтов с учителем. Если подросток называет имя и отчество учителя, школьный психолог может провести с ним беседу, предложить некоторые методики коррекции отношений с учениками. Инспектор полиции может напомнить подростку о правах и обязанностях учителя и учащихся в школе, о праве граждан РФ на образование и обязанности учителей по его соблюдению.

Для решения проблемы ребенку можно предложить следующие сценарии:

- поставить себя на место учителя, чтобы лучше его понять;
- поговорить с учителем о своей неудовлетворенности оценкой;
- попросить учителя дать дополнительное задание, чтобы получить более высокую отметку;
- посещать факультатив (кружок) по преподаваемому этим учителем предмету;
- удивить учителя интересным выступлением, докладом, сочинением и т. д.;
- продолжать старательно изучать предмет не ради оценок, а ради его понимания и последующего применения (в профессии, жизни и т. д.).

*Компьютерная, алкогольная, наркотическая, пищевая зависимость, желание бросить курить.* Задача специалистов в данном случае — помочь подростку осознать зависимость, научиться ее контролировать, а затем избавиться от нее. Священнослужитель может объяснить ребенку, что, попадая под власть какой-либо зависимости, мы теряем собственную волю и перестаем жить по Божьей воле. Зависимость становится своего рода кумиром, и человек нарушает заповедь «Не сотвори себе кумира». Психолог раскрывает механизм формирования зависимости и психологические приемы избавления от нее. Врач может по описываемым ребенком симптомам сделать вывод о стадии формирования зависимости и посоветовать медицинские средства избавления от нее. Также важно отметить, что, например, алкогольная за-

висимость может рассматриваться как неизлечимое хроническое заболевание. Не допустить его возникновения — важная задача человека. Можно дать ссылки на медицинские сайты, содержащие фотографии внутренних органов курильщиков, алкоголиков, наркоманов. Инспектор полиции может привести примеры, когда компьютерная, алкогольная, наркотическая зависимость толкнула людей (в том числе и детей) на преступление.

Для решения проблемы ребенку можно предложить следующие сценарии:

- нахождение замены вредной зависимости;
- поиск неудовлетворенной потребности, лежащей в основе зависимости, и нахождение адекватных способов ее удовлетворения;
- отказ от конформизма, желания быть «как все»;
- формирование отвращения к проявлениям зависимости путем показа неадекватных действий людей, совершаемых под влиянием зависимости;
- гиперболизация (этот сценарий применим только в редких случаях, с учетом индивидуальных особенностей) — создание ситуации пресыщения зависимостью (объесть любимым продуктом, неделю не вставать от компьютера и т. д.);
- заключение «пари» с самим собой — доказать себе, что ты свободен и можешь управлять своей зависимостью, отказаться от нее.

Если есть возможность, психологу необходимо побеседовать с родителями ребенка, обратившегося с проблемой зависимости, объяснить им, что нельзя постоянно осуждать и критиковать ребенка, лучше постараться перевести зависимость в конструктивное русло (например, отдать ребенка в компьютерный класс).

*Одиночество, тоска, депрессия, потеря смысла жизни.* Иногда подростки обращаются на телефон доверия, жалуясь на то, что стало неинтересно жить, нет занятия по душе, все раздражает, никто не понимает и т. д. Задача специалистов в данном случае — помочь обрести смысл жизни. Священнослужитель может отметить, что иногда человеку нужно побыть в одиночестве, оно помогает прийти к Богу. Некоторые люди сознательно уходят от общества в монастырь. Однако только духовно высокий человек может с пользой для себя и других людей переживать одиночество. Духовно не окрепших людей одиночество может озлобить, лишить смысла жизни, привести к суицидальным мыслям. Психолог может рассказать подростку об идеальных потребностях и способах их удовлетворения, предложить возможные сферы жизнедеятельности, которые могут помочь обрести смысл жизни, посоветовать сайты, психологическую, философскую, художественную, духовную литературу, помогающую обрести смысл жизни. Врач может отметить связь психического, физического и духовного здоровья и тот факт, что потеря смысла жизни может приводить как к психическим, так и к физическим заболеваниям.



Для решения проблемы ребенку можно предложить следующие *сценарии*:

- выявление и преодоление причин одиночества;
- нахождение в одиночестве позитивных моментов;
- поиск друзей;
- самосовершенствование;
- нахождение смысла в религии, вере, учебе, труде, общении с друзьями и др.;
- включение в интересную деятельность (увлечение, хобби, творчество и др.).

В табл. 1 приведен реестр описанных проблем и способов их комплексного решения силами различных специалистов.

При организации работы телефона доверия необходимо учитывать распространенные 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 ребенку и его родителям, поможет избежать таких кризисных ситуаций, как уход ребенка из дома, попытка суицида, совершение ребенком 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 определенные 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 ребенку, обратившемуся с просьбой, проявляют высокую мотивацию и энтузиазм. У них самих недавно были такие же проблемы, поэтому они воспринимают проблемы детей как свои собственные. Все это делает работу волонтеров-кон-

сультантов 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 слезы, 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 побороть 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 ребенок 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 счета, либо придется еще как-то «отработать» полученную помощь. «Развеешь» этот миф может только грамотное информирование детей.

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.

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 ребенком 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 ребенку 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.
Подростка «третируют» родители, заставляя заниматься нелюбимым делом (посещать музыкальную школу, нанять младших братьев (сестер) и др.).	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 ребенка со священнослужителем о самопожертвовании.
Конфликт с педагогом (занижение оценок, несправедливое отношение и др.).	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 вопросу прав учащегося и педагога. Помощь в записи в учреждение дополнительного образования детей.
Неразделенная любовь.	Психолог, социальный педагог, священнослужитель.	Беседа о сущности и физиологии любви. Помощь в поиске способа сублимации (занятия спортом, подготовка к поступлению в вуз и др.).	Беседа с психологом о взаимоотношениях полов. Тренинг умения заводить знакомства.
Серьезное заболевание ребенка.	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. Помощь в нахождении позитивных моментов 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 высокой значимости семьи. Беседа с психологом.
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 ее власти над человеком. Нахождение замены вредной зависимости. Поиск неудовлетворенной потребности, лежащей в основе зависимости, и нахождение адекватных способов ее удовлетворения.	Тренинг волевых качеств. Врачебное обследование. Беседа со священнослужителем.

Табл. 1. Реестр типовых проблем детей, обращающихся к специалистам телефона доверия, и способов их комплексного решения

#### ЛИТЕРАТУРА:

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