

Детский телефон доверия как средство профилактики детского насилия и нарушения прав детей.

Коджастиров А.Ю.,

Подрастающее поколение представляет собой особую социальную группу, которая в условиях происходящих общественных трансформаций чаще всего оказывается наиболее уязвимой с социальной точки зрения.

Современному ребенку постоянно приходится сталкиваться с большим количеством разнообразных стрессов. Ребенок не всегда имеет возможность гибко изменять свое поведение и подстраиваться под требования окружающих взрослых. Межличностное общение зачастую настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым детям становится тяжело найти друзей и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить помощь.

В этой ситуации Телефон доверия приобретает особую актуальность, так как предлагает мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Телефон доверия – это форма психологической помощи, адресованная лицам, находящимся в кризисных состояниях.

Специфика деятельности Телефона доверия связана с решением задач экстренной психологической помощи. Главный итог беседы и отчасти критерий ее успешности – снятие напряжения, которое испытывал клиент, обращаясь к консультантам Телефона доверия. Это напряжение может иметь как внешнее, реактивное (результат конфликта, утраты), так и внутреннее происхождение (стресс, кризис, патологическое состояние). Другая задача Телефона доверия – помочь абоненту наметить пути разрешения внешнего или внутреннего конфликта. В идеале консультант лишь ассистирует абоненту в этом вопросе, помогая, но не оказывая давления.

Роль «ТД» очень значима, особенно в ситуации минимальной возможности получить квалифицированную психологическую помощь. В ходе своей профессиональной деятельности консультанты телефонной службы нацелены на решение следующих задач:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений;
- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно;
- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

Психологическая служба «Детский телефон доверия» функционирует с 1 сентября 2008г. на многоканальном номере (495) 624-60-01. Служба реорганизована на базе сектора «Телефона доверия» Центра экстренной

психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета.

Целью деятельности службы является оказание экстренной психологической помощи субъектам образовательного процесса средствами телефонного консультирования в ежедневном круглосуточном режиме.

За 2009 год работы службы сотрудниками «Детского телефона доверия» принято **10 678** вызовов.

Основные группы проблем, с которыми работают психологи *в случаях, когда ребенок является инициатором звонка:*

- семейная проблематика – 12%;
- отношения со сверстниками – 11%;
- проблемы взаимоотношений полов, учебные проблемы – по 8%;
- травматическая ситуация, проблемы здоровья, проблемы сексуальной сферы, проблемы принятия себя – по 5%;
- суицид, аддиктивное поведение, беременность/аборт, юридический запрос – по 1%;
- другое – 37%.

Тематика обращений взрослых абонентов в Службу касается:

- конфликтов родителей и детей (семейной проблематики, в целом) - 35%;
- учебных проблем детей – 15%;
- здоровья детей – 11%;
- конфликтов родителей с администрацией ОУ – 8%;
- информационных справок о работе Детского телефона доверия – 31%.

За год работы психологи службы приняли 320 обращений от граждан по поводу нарушения прав детей.

Из всех обращений о нарушении прав детей половина обращений содержит информацию о несоблюдении **прав детей в семьях**, 40% составляют запросы о несоблюдении **прав детей в образовательных учреждениях**. 10% – сообщения о нарушении прав детей **в других социальных институтах**.

Подавляющее число обращений о несоблюдении **прав детей в образовательных учреждениях** поступает от взрослых.

Чаще всего (в 35% обращений, 45 случаев) абоненты службы сообщают о **нарушениях прав детей педагогами или воспитателями образовательных учреждений**. Упоминается психологическое (эмоциональное) насилие, физическое насилие, а также несоблюдение/игнорирование нужд и потребностей ребенка.

На втором месте по количеству – обращения о **нарушении прав детей со стороны администрации образовательного учреждения** (34%/44). Преобладают жалобы на попытку исключения из образовательного учреждения, отсутствие реакции со стороны

администрации на допущенные ошибки, халатность педагогического состава, повлекшие негативные последствия для детей.

В 25% (32) случаях, когда абоненты сообщают о **нарушениях прав детей одноклассниками/старшеклассниками**, чаще всего упоминается физическое насилие и психологическое (эмоциональное) насилие, причем возраст детей, подвергшихся избиениям, «травле», унижениям более чем в половине случаев составляет 6-10 лет.

Также поступают жалобы на **нарушения требований к помещениям образовательных учреждений** (5%/7).

Жалобы на несоблюдение **прав детей в семье** поступают в половине всех обращений о нарушениях прав детей. В этих случаях дети более активны – от них поступает третья часть сообщений.

Почти половина подобного рода обращений (46%/73) содержит запрос о **неудовлетворении значимых потребностей ребенка/подростка**: лишение крова, еды, возможности получения образования, социализации.

Также (28%/44) абоненты сообщают о фактах **физического насилия в семье**: избиения со стороны родителей, братьев, других близких.

Есть (20%/31) обращения, содержащие информацию о **психологическом насилии в семье над детьми и подростками**.

Существует ряд (8%/13) обращений, когда абоненты подозревают наличие **сексуального насилия в семьях**: со стороны обоих родителей, мужчин старшего поколения (дедушки).

Помимо сообщений о нарушении прав детей в образовательных учреждениях, семьях, 10% от всех обращений о нарушении прав детей касаются несоблюдения **прав детей в других социальных институтах**, речь идет об:

- уходе ребенка из дома/ бродяжничестве;
- физическом и сексуальном насилии.

Работа службы «Детский телефон доверия» с обращениями по поводу нарушений прав детей всегда индивидуальна, но общая стратегия такова:

1. После прояснения запроса, выяснения находится ли в безопасности абонент – работа по снятию эмоционального напряжения/аффекта, профилактика суицидального поведения.

2. Предоставление абоненту информации о возможных путях решения/выхода из создавшейся ситуации.

3. Определение совместно с абонентом стратегии дальнейших действий. Задача психолога и юриста – ориентировать абонента на конструктивные формы решения проблемы (в т.ч. обращение за помощью в правоохранительные органы, социальные, медицинские, психологические службы).

4. Предоставление информации об учреждениях и службах, компетентных в решении данной проблемы. В случае если абонент решил предоставить информацию о себе, консультант службы передает информацию в соответствующие ведомства. (Например, в службу Уполномоченного по правам ребенка по г. Москве).

Однако существует множество скрытых рисков в проблематике данных обращений. Именно поэтому работу психолога на Телефоне доверия можно назвать стрессовой. В отличие от многих других психологических служб Телефон доверия обладает одной яркой особенностью, а именно – никогда неизвестно заранее, кого психологу придется консультировать. По сути, психолог-консультант должен быть готов к звонку любой степени сложности.

Помимо сложности звонка каждому психологу известна та растерянность, которую всегда сопровождает его внутренний анализ сразу после разговора с кризисным абонентом. Консультант пытается понять, что было, сделано верно, или неверно, проанализировать эффективность. Достаточно редко удается сделать это беспристрастно и объективно. В любом другом случае каждому консультанту необходимо организовать качественный анализ поступившего кризисного звонка.

В процессе психологического консультирования, обратившихся в службу ДТД, делается акцент на диалогичности, на циркуляции информации, на информационном обмене между психологом-консультантом и абонентами службы. Консультанты телефона доверия работают наиболее эффективно тогда, когда им удастся научить своих клиентов помогать самим себе после окончания консультирования. Конечная цель консультирования абонентов, испытывающих различные жизненные трудности в процессе взаимоотношений с миром и ближайшим окружением, - развитие способности анализировать свои индивидуальные и возрастные особенности, готовности к сознательному поиску наиболее эффективного пути собственного развития.