

Роль телефона доверия в консультировании специалистов.

Соколова Л.А., Цымбал Е.И.

Во время подготовки к созданию любого Телефона доверия, а тем более, такого специализированного, как горячая линия по проблеме жестокого обращения, неизменно встает вопрос о том, на решение каких именно задач, и на какую именно аудиторию будет направлена его работа. Важно понять, что наличие специализации телефонов такого рода всего лишь очерчивает примерный круг вопросов, которые будут ставиться абонентами перед телефонными консультантами.

В обыденном сознании деятельность Телефона доверия для пострадавших от жестокого обращения ограничивается лишь помощью пострадавшим детям, или, в крайнем случае, включает в себя консультирование взрослых, проявляющих жестокость по отношению к своим детям. При подобном подходе упускается из вида еще одна немаловажная часть аудитории – специалисты, работающие с пострадавшими или столкнувшиеся с проблемами насилия в своей профессиональной деятельности. К таким специалистам, являющимся потенциальными абонентами Телефонов доверия, относятся психологи, социальные педагоги, сотрудники органов опеки и попечительства, представители правоохранительных органов, медицинские работники, педагоги.

Наш опыт работы в специализированном психологическом центре показывает, что информация, которая наиболее часто запрашивается по телефону, может быть объединена в три следующие группы вопросов.

1. Обращения, связанные с преступлениями в отношении детей, как правило, сексуальным или физическим насилием. Эта категория обращений требует помощи специалисту на всех этапах уголовного судопроизводства, начиная проведения доследственных проверок и заканчивая психологическим сопровождением потерпевшего в суде.

2. Обращения, связанные с гражданскими делами. Сюда относятся случаи из области семейного права: так называемые «споры о воспитании детей»: определение порядка общения или места жительства ребенка после развода родителей, назначение или отмена опеки над несовершеннолетними детьми, ограничение в родительских правах или их лишение.

3. Обращения, связанные с необходимостью использования специальных знаний в области психологии для защиты прав ребенка. В этих случаях специалистов интересуют, прежде всего, границы профессиональной компетенции психолога и выбор оптимального пути привлечения его к участию в деле.

Рассмотрим подробнее каждую из категорий.

Обращения, связанные с преступлениями в отношении детей. В этих случаях происходит консультирование не только сотрудников правоохранительных органов (дознавателей, следователей, инспекторов по делам несовершеннолетних), но и специалистов, оказывающих помощь пострадавшим (педагогов, психологов, медицинских работников). Эта категория специалистов нуждается в получении консультации о возможных путях защиты прав ребенка, в том числе, оптимальном пути передачи информации о случившемся в правоохранительные органы.

Сотрудники правоохранительных органов заинтересованы в разрешении следующих вопросов:

- оценка правдивости показаний ребенка, связанная с недоверием взрослых к его рассказу,
- оценка способности ребенка давать показания, в частности, его способность правильно воспринимать произошедшие события и рассказывать о них (чаще всего подобные вопросы возникают в отношении детей младшего дошкольного возраста),
- оценка внушаемости ребенка и склонности его к фантазированию, а также выявление иных обстоятельств, способных оказать влияние на достоверность показаний потерпевшего или свидетеля,
- предоставление работникам правоохранительных органов, расследующих преступление, информации о психологических, интеллектуальных и эмоциональных особенностях детей различного возраста (память, мышление, речь) определяющих их способность участвовать в процессуальных действиях,

- разъяснение специфики эмоциональных и поведенческих реакций ребенка в результате перенесенного насилия,
- получение разъяснений о причинах изменения поведения детей в период расследования уголовного дела (отказ от дачи показаний, отказ от данных ранее показаний, изменение их содержания).

Коротко охарактеризовать данную группу обращений можно следующим образом: «Можно ли доверять словам ребенка и как получить от него максимум доказательств, необходимых для расследования дела?».

Телефонным консультантам следует учитывать, что многие сотрудники правоохранительных органов, сталкивающиеся с преступлениями в отношении детей, расследуют их впервые, в связи с чем имеют ограниченные представления о характере преступных посягательств и средствах, с помощью которых виновные добиваются от ребенка желаемого результата. Кроме того, уровень познаний в области детской психологии у подавляющего большинства следователей крайне ограничен, поэтому консультант Телефона доверия выполняет в некотором роде и просветительскую функцию по данному кругу вопросов.

Важно также не забывать, что рассмотренные выше вопросы возникают и перед психологами, педагогами, медицинскими работниками, столкнувшимися с детьми, пострадавшими от насилия. Правильные ответы на них позволяют этим специалистам занять активную позицию по защите интересов ребенка.

Обращения, связанные с гражданскими делами. Отметим, что так называемые споры о детях, по нашему мнению, зачастую должны рассматриваться как жестокое обращение с ребенком, поскольку психическая травма, наносимая конфликтом между родителями, по силе и интенсивности не уступает длительному эмоциональному насилию. Как правило, наиболее травматичным для ребенка является период рассмотрения в суде дел, связанных с разделом имущества и следующим за этим определением места жительства ребенка и порядка общения с отдельно проживающим родителем. Драматизм ситуации состоит, в первую очередь, в том, что спорящие взрослые лишают ребенка возможности общаться с отдельно проживающим родителем, грубо вмешиваются в жизнь ребенка, «похищая» его друг у друга, оказывают психологическое воздействие на ребенка, требуя от него занятия желаемой для них позиции. В некоторых случаях происходит активное формирование негативного отношения ребенка к одному из родителей.

В результате описанных действий взрослых, у детей возникает ряд эмоциональных и поведенческих нарушений, интенсивность которых проявляется в зависимости от возраста ребенка, его индивидуальных особенностей, психологического анамнеза, а также активности оказываемого на него психологического воздействия. В зависимости от возраста ребенка, он может демонстрировать интенсивные реакции, коррекция которых может вызывать трудности даже у специалистов, имеющих значительный опыт работы с детьми.

Еще одна категория запросов в данном разделе связана с назначением или отменой опеки над несовершеннолетними детьми и ограничением в родительских правах или их лишением, что также требует от специалиста дополнительных знаний и выстраивания особой стратегии работы с ребенком. С психологической точки зрения нередко возникает вопрос о том, что явится для ребенка большей травмой – совместное проживание с родителем, ненадлежащим образом выполняющим свои обязанности, допускающим жестокое обращение, или же изъятие ребенка из семьи и разлука с этим родителем.

Консультирование по данному кругу вопросов будет наиболее востребовано специалистами органов опеки и попечительства, социальными педагогами, а также психологами, проводящими психологическое обследование детей по запросу суда для принятия решения о проживании, общении или изъятия ребенка из семьи. Кроме того, подобные вопросы возникают и у специалистов, работающих с ребенком для устранения последствий неблагоприятных семейных отношений.

Наиболее распространенными вопросами, возникающими в подобных случаях, являются следующие:

- оценка эмоционального состояния ребенка в связи с родительским конфликтом или дисфункциональными семейными отношениями,
- диагностика психологических нарушений у ребенка, связанных с конфликтными отношениями в семье или констатация их отсутствия, оценка выраженности травматического опыта, полученного в семейных отношениях или в результате действий родителя, злоупотребляющего своими правами,
- оценка привязанности ребенка к каждому из родителей, лицам их заменяющим или значимым взрослым,
- оценка последствий ограничений общения ребенка с одним из родителей,
- оценка целесообразности с психологической точки зрения изъятия ребенка из семьи и возможных последствий этого,
- выявление возможного психологического давления на ребенка со стороны одного из родителей,
- выявление ключевых моментов, на которых должны основываться рекомендации родителям по воспитанию ребенка.

Общая характеристика данной группы вопросов будет звучать так: «Какой путь разрешения конфликта между взрослыми в наибольшей мере отвечает интересам ребенка?», в упрощенной форме – «С кем должен остаться ребенок?».

Наибольшую потребность в данной информации испытывают те специалисты, которые по роду своей деятельности вынуждены принимать решения о дальнейшей судьбе ребенка, и которые, несмотря на обширный опыт в данной области, как правило, не обладают необходимыми знаниями

в области детской психологии и психологии родительско-детских отношений, в связи с чем нередко предъявляют запрос в виде «просьбы о помощи». Такие обращения следует приветствовать, за исключением тех случаев, когда некоторые специалисты фактически стремятся переложить ответственность за принятие решения на психолога.

Дополнительно отметим, что обращения, связанные с лишением родительских прав вследствие, например, физического насилия или пренебрежения жизненными нуждами ребенка, могут проходить как по первой группе обращений (сбор доказательств), так и по второй (выявление значимости взрослого и последствий разлуки с ним), либо сразу по обеим – в зависимости от того, что именно заявлено специалистом в качестве наиболее значимых для данного случая аспектов.

Обращения, связанные с необходимостью использования специальных знаний в области психологии для защиты прав ребенка. В настоящее время устоявшаяся практика использования специальных знаний в области психологии в уголовном и гражданском судопроизводстве отсутствует, крайне мало государственных экспертных учреждений производящих судебно-психологические экспертизы. Все это порождает трудности при привлечении психологов в процессе расследования уголовных дел и рассмотрении судами споров о воспитании детей в рамках гражданского судопроизводства.

Телефонному консультанту следует учитывать, что психолог может быть привлечен к участию в деле либо как специалист, либо как эксперт. Соответственно, результаты психологического исследования в первом случае будут изложены в форме заключения специалиста, а во втором случае – в виде экспертного заключения. Оба этих процессуальных документа являются равноправными доказательствами. Единственные исключения из этого правила содержатся в ст. 196 УПК, согласно которой обязательными основаниями для назначения судебной экспертизы является оценка:

- психического состояния подозреваемого, обвиняемого, когда возникает сомнение в его вменяемости или способности самостоятельно защищать свои права и законные интересы в уголовном судопроизводстве;
- психического состояния потерпевшего, когда возникает сомнение в его способности правильно воспринимать обстоятельства, имеющие значение для уголовного дела, и давать показания.

Разрешение подобных сомнений, как правило, требует назначения комплексной психолого-психиатрической экспертизы, то есть выходит за пределы компетенции психолога. Таким образом, использование специальных знаний в области психологии может осуществляться как в форме назначения экспертизы, так и путем привлечения к делу специалиста.

Следствием отсутствия широкой практики привлечения психологов к разрешению гражданских и уголовных дел является непонимание следователями, специалистами органов опеки и попечительства, судом

круга вопросов, которые они могут поставить перед психологом. В связи с этим при консультировании специалистов необходимо разъяснять границы профессиональной компетенции психолога с тем, чтобы перед психологом не ставили вопросы, ответ на которые может дать только следствие или суд. К некорректным вопросам относятся, например, вопросы о правдивости показаний или о подтверждении тех или иных фактических обстоятельств (факта избиения ребенка или совершения с ним действий сексуального характера), поскольку психолог может ответить лишь на вопрос о наличии признаков перенесенной психической травмы и о характере травматического воздействия.

Подводя итог сказанному, отметим следующее. В целом все обращения специалистов за помощью, по сути, можно разделить на два направления: запрос на получение непосредственно информации по проблеме и удовлетворение потребности в получении психологической поддержки, возникающей при работе со сложными случаями. Деятельность телефонного консультанта, таким образом, будет заключаться, в значительной степени, в формировании у специалиста определенных убеждений, поскольку такие звонки часто связаны с ощущением специалистом беспомощности, неясности или неуверенности в правильности выбранной тактики работы с ребенком, а также недоверием к нему или себе, что, опять же, может быть следствием нехватки дополнительной информации по проблеме.

Однако введение в работу такого направления, как консультирование специалистов, потребует от операторов Телефона доверия уровня квалификации значительно большего, чем достаточного для одной только психологической работы с пострадавшими. Так, консультант должен уметь не только оказывать экстренную психологическую помощь по телефону, но и владеть значительными объемами информации из области юридической психологии, знаниями ряда разделов существующего законодательства, в том числе, по защите прав ребенка и так далее. Следовательно, либо подготовке консультантов должно уделяться большее внимание, с учетом специфики работы на данном телефоне, либо необходимо будет дополнительно набирать операторов, которые будут специализироваться на предоставлении информации такого рода, что с точки зрения целесообразности значительно уступает первому варианту, поскольку владение одной лишь узкой спецификой затрудняет комплексный подход к проблеме.

Таким образом, Телефон доверия по проблеме жестокого обращения может и должен быть использован не только для работы с пострадавшими детьми и их близкими, но и для консультирования специалистов, работающих с указанной проблемой и сталкивающихся по роду своей деятельности с рядом затруднений, которые могли бы быть разрешены путем информирования. Привлекательность такого рода возможности состоит также и в том, что специалист, обратившийся в службу, может получить консультацию в интересующей его области с учетом всех

особенностей конкретного случая, с возможностью обсуждения и разбора отдельных его деталей, что значительно превышает ценность простого обращения специалиста к литературным источникам, особенно, в условиях дефицита времени или нехватки специализированных знаний.