

Особенности обращений абонентов «Детского телефона доверия» по юридическим вопросам

Чередниченко А.Г.

Разнообразные запросы от абонентов, поступающие на Телефон доверия, в основном содержат в себе психологический запрос, связанный с разрешением социальных, либо личных проблем.

Однако можно выделить определенный процент обращений (около 2-3%), которые не содержат психологический запрос, а касаются проблем юридического характера. Работа с такими запросами для психолога затруднительна, т.к. требует специализированных знаний из другой области профессиональной деятельности. Для решения данной проблемы в штатное расписание сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» (далее - ДТД) Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета была введена должность юрисконсульта, который, также как и психологи, консультирует по телефону всех обратившихся к нему за помощью.

Проанализировав все поступающие юридической запросы помощи, можно сделать некоторые выводы или обобщения. Во-первых, кто же обращается за помощью к юристу? Прежде всего, это – женщины. Это – мамы и бабушки. Мужчины очень редко звонят в ДТД с вопросами к юристу. Таких звонков бывает примерно один из двадцати поступивших. Объясняется это, видимо тем, что воспитание детей до сих пор остаётся заботой исключительно женской. Именно мам и бабушек больше всех остальных членов семьи волнуют все вопросы жизнедеятельности ребёнка, среди которых много таких, которые требуют разъяснения юриста. Сами дети и подростки пока ещё очень редко обращаются за консультацией к юристу. Думается, что с учётом того, что о ДТД узнаёт всё больше и больше подростков, и что в некоторых школах ученики записали в свои дневники телефон ДТД, количество обратившихся детей и подростков будет увеличиваться.

Если говорить о структуре оказываемой юридической помощи, то здесь можно выделить три этапа. На первом этапе юрист беседует с абонентом с целью лучше понять волнующую его проблему. На втором этапе анализируется ситуация и обсуждаются действия или поведение абонента. Заключительный этап – рекомендации юриста, о путях решения проблемы и правовых последствиях.

По каким вопросам абоненты обращаются к юристу? Это вопросы: связанные с проблемами в семье; со здоровьем; учёбой и отдыхом ребёнка; его отношениями с воспитателями, педагогами и сверстниками, с проблемами, возникающими при получении образования, а также это и проблемы противоправного поведения детей и подростков, совершающих правонарушения и преступления.

Большую часть обращений абонентов составляют семейные конфликты и проблемы. В рамках семейных проблем мамы обращаются с вопросами о расторжении брака, раздела совместно нажитого имущества, определения места проживания детей и порядка общения отцов с детьми, получения алиментов. По данной теме поступают запросы от соседей и дальних родственников по усыновлению детей, опекунству, лишению родительских прав.

Обращений связанных с семейным насилием по отношению к детям поступает очень мало, больше о насилии мужа над женой. Иногда обращаются матери и бабушки с вопросами о религиозном фанатизме и участии членов семьи в религиозных сектах.

С семейной проблематикой тесно связаны и многочисленные жилищные вопросы. Это и раздел квартиры при расторжении брака, и улучшение жилищных условий и все аспекты, связанные с этим.

Много запросов также поступает и с учебно-воспитательной проблематикой. Причём, круг вопросов охватывает не только средние общеобразовательные школы, колледжи и высшие учебные заведения, но и дошкольные учреждения. Например, родители жалуются на то, что их детей отказываются зачислить в детский сад или в среднюю школу. В учебных заведениях, по словам абонентов, имеют место конфликты с воспитателями, учителями, иногда с ровесниками.

Запросы по проблемам здоровья связаны с получением травм детьми на уроках физкультуры и трудового обучения, а также на улице во внеучебное время. Озабоченность проявляют абоненты по поводу злоупотребления одним из родителей алкоголем или наркотиками, запрос содержит необходимость разъяснения каким образом можно оказывать воздействие на таких родителей юридическим путем, и как обезопасить от негативного влияния детей проживающих в таких семьях.

По поводу преступлений и правонарушений абоненты чаще спрашивают юриста из теоретических побуждений, а не сообщают о таковых.

Вообще, надо отметить довольно низкий уровень правового образования абонентов, что касается не только детей и подростков, но и взрослых. Порой обратившиеся за помощью не знают, как сформулировать запрос, иногда такие обращения лишь на первый взгляд содержат проблему юридического характера, а на самом деле запрос касается проблем взаимоотношений между людьми. Поэтому, важно, чтобы психолог-консультант, работающий на Телефоне доверия владел, основами юридических знаний, для более качественного прояснения

запроса абонента, действительно ли это юридическая проблема, и только после этого переадресовывал его к юристу.