

Причины обращений подростков за психологической помощью, осуществляемой средствами дистанционного консультирования

Иванцов О.В., Киракосян Е.С.

В 2009-2010 учебном году специалистами Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-

© Московский городской психолого-педагогический университет

© PsyJournals.ru, 2010

педагогического университета с целью повышения эффективности деятельности службы «Детский телефон доверия» (далее – ТД) среди школьников было проведено исследование по теме «Факторы обращений учащихся на Детский телефон доверия». Исследование являлось продолжением прошлогоднего исследования по данной проблематике¹.

Данное исследование было направлено на:

- сбор информации по количеству обращений на ТД среди учащихся 8-9 классов двух образовательных учреждений (далее ОУ) ВАО г. Москвы, а так же трех ОУ Московской области (г. Балашиха и г. Солнечногорск);
- общую осведомленность учащихся о службах ТД;
- выявление наиболее востребованных видов оказания психологической помощи и поддержки учащихся.

В основу исследования был положен опрос.

Кроме того, была поставлена задача получить информацию по количеству потенциальных абонентов ТД (т.е. учащихся, которые обращались на ТД).

Важно отметить, что качественный анализ позволяет понять и оценить работу ТД с различных сторон. Основываясь на полученных данных, можно проводить более плодотворную работу с ОУ по рекламе ТД, разрабатывать и представлять рекламу таким образом, чтобы восполнить пробелы в информированности учащихся и их родителей о ТД. Снизив неосведомленность и страх потенциальных абонентов можно, на наш взгляд, повысить количество обращений за психологической помощью и поддержкой на ТД.

В опросе принимали участие 264 учащихся (142 – г. Москва, 122 – МО). При анализе ответов детей были получены следующие результаты:

	Москва	МО
1. Если бы Вам потребовалась психологическая поддержка или совет, куда бы Вы обратились?		
К друзьям	50%	53%
К родителям/родственникам	60%	66%
В интернет (форумы, чаты)	15%	13%
На телефон доверия	3%	2%
2. Вы не обращаетесь в службу ТД, потому что...		
Предпочитаю справляться со своими проблемами самостоятельно	32%	22%
Обращаюсь за помощью к друзьям и родственникам	53%	55%
Не знаю номера ТД	17%	21%
Считаю, что там ничем мне не смогут помочь	13%	14%

¹Жданова Л.В., Иванцов О.В. Отношение подростков к телефону доверия как средству оказания психологической помощи // Детский телефон доверия: Материалы городской научно-практической конференции. - М., 2009. С. 25-27

Не знаю, с какими проблемами можно обратиться на телефон доверия	8%	7%
Боюсь довериться незнакомому человеку	0%	0%
3. Обращались ли Вы когда-либо на ТД?		
Да, иногда	1%	0%
Звонил один раз	2%	3%
Не решился позвонить	1%	0%
Нет, ни разу не обращался	96%	97%
4. Как Вы считаете, Вам оказали достаточную психологическую помощь?		
Да, мне оказали достаточную психологическую помощь	75%	50%
Нет, психологическая помощь была недостаточной	25%	50%
Затрудняюсь с ответом	0%	0%
5. Какую помощь могут оказать на телефоне доверия?		
Психологическую помощь	52%	58%
Медицинскую помощь	0%	0%
Информационную помощь	15%	7%
Юридическую помощь	4%	3%
Никакой помощи	40%	31%
Затрудняюсь с ответом (в опросе не было, дети сами подписали)	5%	7%
6. Знаете ли Вы о психологической помощи по телефону?		
Да	37%	37%
Нет	63%	67%
7. Как Вы считаете, необходима ли служба «Телефон Доверия»?		
Да, такая служба необходима	23%	24%
Да, служба необходима, но я не хочу туда обращаться	30%	28%
Нет, не вижу смысла в этой службе	19%	21%
Затрудняюсь с ответом	28%	27%
8. Как Вы считаете, действительно ли можно рассчитывать на анонимность и конфиденциальность, обращаясь в службу «Телефон Доверия»?		
Да, безусловно можно	29%	25%
Нет, это специально говорят	14%	14%
Затрудняюсь с ответом	57%	61%
9. Часто ли Вы обращаетесь за советом или для решения каких-либо вопросов в интернет?		
Да, регулярно	15%	13%
Иногда обращаюсь	19%	18%
Редко это делаю	23%	24%
Нет, никогда	43%	45%

10. Обращались ли Вы когда-нибудь за психологической помощью в интернет?		
Да, я обращаюсь за ней регулярно	3%	3%
Обращался один раз	15%	18%
Никогда не обращался	82%	79%
11. Как Вы считаете, возможно ли в интернете получить качественную психологическую помощь?		
Да, думаю, что возможно	20%	20%
Возможно, если проблема не очень серьезная	50%	48%
Нет, нельзя	16%	18%
Затрудняюсь с ответом	14%	14%
12. Куда бы Вы предпочли обратиться за помощью: на Телефон Доверия или в интернет?		
В обе службы	9%	11%
На Телефон Доверия	6%	6%
В интернет	21%	25%
Ни в одну из служб	64%	58%
13. Встречали ли вы рекламу Телефона доверия? Где?		
Объявление в школе	2%	3%
ТВ	19%	20%
Газета	14%	13%
Слышал в метро	13%	9%
Другое	44%	48%
Нигде не встречал	8%	7%

Таблица 1. Данные опроса среди школьников

Исходя из полученных данных, можно сформулировать следующие выводы: более 90% школьников ни разу не обращались на ТД, 1% – не решились позвонить, 2% – звонили хотя бы один раз на ТД. Большинство опрошенных предпочитают обращаться за помощью к родственникам (около 50%), а так же справляться с проблемами самостоятельно (около 25%).

Низкие показатели можно объяснить следующим:

- низкая информированность учащихся (только 37% учащихся знают номер ТД);
- недоверие учащихся к данному виду психологической помощи;
- неготовность учащихся использовать ТД как средство психологической помощи.

Такие показатели позволяют нам говорить о том, что учащиеся ОУ, в большинстве случаев, имеют недостаточно четкое представление о ТД, о том, в какой ситуации и кто может обратиться на ТД. Однако необходимо отметить, что за психологической консультацией в интернет были готовы обратиться более 20% опрошенных (по телефону только 6%).

Исходя из данных опроса, необходимо по-новому взглянуть на распространение информации об оказании психологической помощи: она не должна ограничиваться лишь информацией на стендах и раздачей листовок. Так же при составлении рекламы необходимо обратить внимание на основные принципы оказания психологической помощи средствами дистанционного консультирования (анонимность, доступность, бесплатность и др.).

Необходимы регулярные выступления перед детьми, родителями и учителями, важно донести до них информацию: сообщить о том, в каких случаях они могут обратиться и на какой вид помощи могут рассчитывать.