



**ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ** находящийся
в трудной
жизненной
ситуации



ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ КАК МЕХАНИЗМ РАННЕГО ВЫЯВЛЕНИЯ ДЕТСКОГО И СЕМЕЙНОГО НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ

Москва, 2014 г.

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ КАК МЕХАНИЗМ РАННЕГО ВЫЯВЛЕНИЯ ДЕТСКОГО И СЕМЕЙНОГО НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ

Москва, 2014 г.

Общероссийский детский телефон доверия 8-800-2000-122 начал свою работу по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 1 сентября 2010 года. По состоянию на 1 июня 2014 года в режиме детского телефона доверия действуют около 240 служб, оказывающих услуги по телефонному консультированию детей, подростков, родителей, (лиц, их заменяющих). За время работы на детский телефон доверия поступило более 4,3 млн. звонков.

В июне 2014 года Фондом совместно с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации проведена всероссийская конференция «Детский телефон доверия как механизм раннего выявления детского и семейного неблагополучия», на которой обсуждались вопросы организационной и методической поддержки деятельности региональных служб детского телефона доверия.

В предлагаемом вниманию читателей сборнике публикуются тезисы выступлений участников конференции. Сборник адресуется широкому кругу специалистов органов государственной и муниципальной власти, занимающихся проблемами семьи и детства, руководителям и специалистам служб детского телефона доверия.

Оглавление:

Гордеева М.В. «Детский телефон доверия как механизм раннего выявления детского и семейного неблагополучия»	5
Бокова Л.Н. «Защита прав и интересов ребенка как важнейший принцип государственной семейной политики»	8
Спирин С.Н. «О проведении общероссийской акции «Полиция на страже детства» ...	11
Виденеева С.Ю. «О перспективах развития детского телефона доверия в рамках Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан»	13
Касаткина М.И. «Об организации и координации работы общероссийского детского телефона доверия в Калужской области»	15
Бахарева Е.В. «Детский телефон доверия в системе профилактики детского и семейного неблагополучия в Новосибирской области»	18
Твердынин М.М. «Участие «телефонов доверия» в профилактике и реабилитации жертв «цифровых угроз»	22
Ильина Т.В. «Обеспечение доступности услуг детского телефона доверия в новых условиях в Тамбовской области»	26
Железкина Н.Ю. «Экстренная психологическая помощь по детскому телефону доверия: опыт работы службы в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»	31
Боброва И.В. «Анализ обращений на детский телефон доверия и возможности применения полученной информации в работе органов системы профилактики детского неблагополучия»	36

Шульга Т.И. «Потребность общества в психологе социальной сферы. Профессиональный стандарт»	40
Коджаспиров А.Ю. «Проблемы обучения специалистов детского телефона доверия (консультантов, супервизоров, руководителей) и пути их решения»	44
Балакин М.А. «Профессиональные стандарты и компетенции психолога социальной службы телефона доверия при оказании анонимной дистанционной экстренной психологической помощи»	49
Петроченко Н.А. «Детский телефон доверия как средство оказания психологической поддержки детям в кризисной ситуации»	51
Кудрявцева И.В. «Обеспечение межведомственной координации деятельности служб детского телефона доверия в Курганской области»	55
Залевский В.Г. «Компетенции и качество деятельности консультанта детского телефона доверия: обучение, сопровождение, супервизия»	61
Тарасенко А.А. «Психолог-консультант как основная единица деятельности в системе служб детского телефона доверия»	68
Спивак А.М. «Методическое обеспечение службы детского телефона доверия как механизма раннего выявления детского и семейного неблагополучия»	72
Метелеркамп-Энбе Д.В. «Групповая супервизия как важный фактор повышения эффективности работы телефона доверия»	75
Куприянова Е.И. «Проблемы информирования населения о работе детского телефона доверия»	77

Детский телефон доверия как механизм раннего выявления детского и семейного неблагополучия

Гордеева М.В.,

председатель правления Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Общероссийский детский телефон доверия работает почти 4 года. Ежегодно около миллиона детей и их родителей обращаются за помощью к консультантам телефона доверия.

В настоящее время детский телефон доверия является единственной на территории Российской Федерации службой помощи детям, доступной с любого телефона, работающей на принципах анонимности, конфиденциальности, бесплатности для абонента.

Эти базовые принципы обязывают специалистов обеспечить высокое качество услуги, быть готовыми к ответам на любые вопросы, правильно реагировать на экстренные ситуации.

Наша общая задача – сделать так, чтобы каждый обратившийся получил квалифицированную помощь, потому что телефон доверия может оказаться для ребенка единственным каналом, по которому он может сообщить о нарушении своих прав, о проблемах с родителями, в том числе жестоком обращении в семье, о сексуальных домогательствах или насилии, высказать свою обиду.

Защита детей и оказание им помощи в экстренных ситуациях – одна из актуальных задач государственной социальной политики в сфере детства. Это подтверждается внесением в план первоочередных мероприятий по исполнению Национальной стратегии действий в интересах детей пункта об обеспечении деятельности детского телефона доверия.

Важность экстренной психологической помощи детям признается и на международном уровне. В заключительных замечаниях Комитета ООН по правам ребенка по итогам рассмотрения доклада Российской Федерации о правах ребенка рекомендуется безотлагательно принять меры по расширению услуг по психологическому консультированию детей, в том числе для предотвращения самоубийств среди детей и подростков.

Вопрос об обеспечении деятельности общероссийского детского телефона доверия находится под пристальным вниманием Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

В частности, в ноябре 2013 года Правительственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав Фонду совместно с Минтрудом России было поручено провести анализ деятельности служб детского телефона доверия и проработать вопрос о совершенствовании его деятельности. Такая работа проведена. Ее итогом стало поручение Правительства Российской Федерации

Федерации о принятии мер по совершенствованию работы общероссийского детского телефона доверия, предусмотрев в том числе обеспечение его функционирования в круглосуточном режиме.

Задача нашей конференции определить векторы совершенствования деятельности служб детского телефона доверия на современном этапе, определить проблемные зоны. Требуют обсуждения вопросы, связанные с нормативным правовым регулированием деятельности детского телефона доверия, в свете принятия нового Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», мерами по обеспечению доступности этой услуги для детей и родителей, включая режимы работы, число служб, достаточную численность и квалификацию сотрудников.

Услуга по оказанию экстренной психологической помощи по телефону включена в закон в перечень социальных услуг. Также она включена в проект постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении примерного перечня социальных услуг», который готовится Минтрудом России. На региональном уровне необходимо разработать и принять нормативные правовые акты, обеспечивающие деятельность служб по оказанию психологической помощи анонимно по телефону доверия в соответствии с новым федеральным законом.

Не менее важны вопросы о роли службы телефона доверия в оказании ранней помощи при детском неблагополучии, встроенности телефона доверия в систему помощи семье и детям.

Одно из важнейших условий, обеспечивающих качество работы телефона – профессионализм консультантов, основанный на знаниях и опыте.

Фонд ежегодно организует и проводит обучение по четырем программам: начальный и углубленный уровни обучения для консультантов, обучение супервизоров и обучение руководителей.

Фондом проведена консультативная встреча представителей вузов, обучающихся специалистов служб, супервизоров и руководителей, в которой приняли участие 6 из 7 проводящих обучение вузов, а также руководители и специалисты служб детского телефона доверия. На встрече обсуждены вопросы повышения качества обучения специалистов, возможных изменений содержания программ и формата обучения, а также вопрос о содержании профессионального стандарта «Психолог в социальной сфере».

Еще одно важное направление работы, обеспечивающее доступность помощи – информированность населения о детском телефоне доверия. Дети и родители должны знать о детском телефоне доверия, как он работает. Распространение информации – компетенция регионов.

Фондом разработана новая реклама детского телефона доверия. Она адресована подросткам и взрослым. Реклама для подростков под слоганом «Скажи, о чем молчишь» с 19 мая по 30 июня 2014 г. размещается на каналах ТВ, в Интернете, общественном транспорте, на улицах. Реклама, адресован-

ная взрослым, будет размещаться с 1 сентября по 30 октября 2014 г. Образцы рекламы, в том числе наружной, доступны для бесплатного скачивания и трансляции в территориях. В апреле Фондом разосланы письма главам субъектов Российской Федерации с предложением использовать рекламные материалы для информирования о детском телефоне доверия. По состоянию на 11 июня 2014 г. запросы на получение рекламы поступили от 21 региона.

В настоящее время проходит конкурс региональных рекламно-информационных кампаний «Родителями становятся». Одна из номинаций, названная «Воспитывать сложно. Позвонить легко», посвящена возможности получения родителями психологической помощи по общероссийскому телефону доверия 8-800-2000-122 при затруднениях в воспитании детей.

Актуальной проблемой остается введение трехзначного номера детского телефона доверия. Этот вопрос проработан Фондом с Минкомсвязи России. Ситуация в настоящее время такова, что для одновременного введения трехзначного номера на всей территории страны отсутствуют технические возможности. Планируется, что такая возможность появится после 2017 года. Фонд обратился в Минкомсвязи России с просьбой зарезервировать номер «122» как номер единого детского телефона доверия. Соответствующее поручение дано Минкомсвязи России Правительством Российской Федерации.

Защита прав и интересов ребенка как важнейший принцип государственной семейной политики

Бокова Л.Н.,

заместитель председателя Комитета Совета Федерации по конституционному законодательству, правовым и судебным вопросам, развитию гражданского общества

Важность работы детского телефона доверия несомненна. Она требует от специалистов не только высоких профессиональных качеств, но и знания о наиболее общих проблемах семьи. Защищая ребенка, мы сталкиваемся, прежде всего, с проблемами семьи, в которой он живет и воспитывается. Знать и выявлять эти проблемы сегодня, понимать, каким образом они трансформируются в современном мире, необходимо всем, кто работает с детьми и родителями.

Из последних наиболее важных государственных инициатив в области семейной политики необходимо отметить разработку Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года. Этот документ практически подготовлен, одобрен в Государственной Думе и в Совете Федерации, в настоящее время идет его общественное обсуждение.

Определены перспективы и главные задачи семейной политики. Содержание основных понятий – семья, семейная демографическая политика, раскрывается в ряде федеральных законов, Указе Президента Российской Федерации об основных направлениях государственной семейной политики, Концепции демографической политики, Семейном кодексе, Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы.

В советский период семейная политика отождествлялась с социальной и демографической политикой. Государство регулировало сферу брачно-семейных отношений, разрабатывало механизмы, которые стимулировали рождаемость, обеспечивали материальную поддержку семей с детьми. Вопросы, связанные с проблемами семьи, с проблемами защиты детей, стали активно рассматриваться в девяностые годы, когда глобальные преобразования в экономических и социальных отношениях, политической системе, негативно отразились на положении многих российских семей. Появились первые органы управления, сеть учреждений, занимающихся вопросами семьи, стали разрабатываться программы социальной защиты семьи и детства. Были созданы специальные регулирующие государственные механизмы, прежде всего Комитет по делам семьи, семейной и демографической политике. Разработана и утверждена Концепция семейной политики (1994 год), принят Указ Президента Российской Федерации об основных направлениях семейной политики. В настоящее время основным ориентиром в вопросах семей с детьми, детей является Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 годы.

Необходимо обратить внимание на позитивные тенденции, которые появились в последние годы в развитии российской семьи. Сегодня, в том числе и благодаря участию Минтруда России, принимаются системные меры по социальной поддержке семей, совершенствуется система семейных, детских пособий. В рамках недавнего обсуждения на парламентском часе в Совете Федерации при участии Минтруда России были рассмотрены позитивные изменения и проблемные зоны. Увеличивается рождаемость, снижается число аборт, сокращается уровень младенческой смертности, уменьшается численность детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Эти проблемы активно решаются на государственном уровне.

Вместе с тем еще существуют нерешенные проблемы жизнедеятельности семьи и воспитания детей в семьях. Можно назвать три основных сферы, в которых существуют определенные проблемы. Это, прежде всего, духовно-нравственная сфера: наблюдается снижение ценности семейного образа жизни, родительства, воспитательного потенциала самой семьи. Не всегда молодые родители готовы к родительству, умеют оценить свои возможности в воспитании детей. Им необходимо оказать поддержку.

Глобальные проблемы отмечаются и в социально-экономической сфере: сохраняется риск бедности среди семей с детьми и этот риск увеличивается в многодетных семьях. Уровень семейных и детских пособий сегодня не всегда позволяет полноценно реализовать возможности семьи. Есть трудности в сочетании семейных и профессиональных обязанностей, которые сегодня накладываются на родителей. Зачастую работа не дает им полноценно выполнять свои семейные обязанности. Недостаточна правовая защищенность. Острыми остаются проблемы жилищной политики, обеспечения жильем как многодетных, так и молодых семей.

Проблемой остается и доступность качественных медицинских и образовательных услуг. На сегодняшний день эти вопросы являются актуальными для семей с детьми.

Хотелось бы остановиться на одном факторе, который, на наш взгляд, сдерживает развитие системы государственной семейной политики. Это когда институциональные меры поддержки подменяются мерами социального характера. Развивая социальную политику, мы должны смотреть, прежде всего, на институциональные интересы самой семьи. Необходимо «встроить» семью не только в общественные государственные отношения, но и в те сферы, где она больше всего подвергается риску, где необходимо принятие решений для поддержки ее благополучия. Например, в сфере образования, требуется определить стратегические подходы взаимодействия семьи, школы и государства, трехсторонний диалог должен быть полноценным. В сфере занятости мы должны обеспечить поддержку работников с учетом их семейного положения.

Из проблем, которые выявлены при обсуждении Концепции государственной семейной политики, на первом месте находится защита и благополучие семьи, защита детей. Среди первоочередных мер развития государственной

семейной политики – совершенствование семейного законодательства, разработка среднесрочных программ семейной политики, формирование различных механизмов реализации мер семейной политики: кадровых, информационно-аналитических, организационных. Есть необходимость в комплексном подходе к развитию семейной политики.

Для понимания эффективности тех мер, реализация которых сегодня обеспечивается государством, важным является создание системы мониторинга положения семей. У специалистов детского телефона доверия есть практический опыт сотрудничества с семьей, возможность слышать реальные проблемы, с которыми обращаются по телефону доверия.

Одна из задач телефона доверия – сконцентрировать внимание на новых угрозах, с которыми сталкивается современный ребенок. Предоставленные сами себе дети входят в информационную среду, которая представляет для них угрозу. Здесь от специалистов требуется помощь и поддержка, потому что ребенок не всегда понимает, что такое «кибер-угрозы», «безопасный интернет». И в этом случае ребенок за помощью и поддержкой может обратиться на детский телефон доверия.

Всецело поддерживаю необходимость введения трехзначного федерального номера детского телефона доверия. В Совете Федерации работает Комиссия по развитию информационного общества, и мы со своей стороны будем оказывать поддержку и помощь в этом вопросе.

О проведении общероссийской акции «Полиция на страже детства»

Спирин С.Н.,

старший инспектор по особым поручениям отдела организационно-методического обеспечения деятельности подразделений по делам несовершеннолетних Главного управления по обеспечению охраны общественного порядка МВД России

В рамках Всероссийской конференции хотелось бы поделиться опытом Министерства внутренних дел Российской Федерации о работе в данном направлении. Руководство МВД России было проинформировано о результатах обсуждения работы детского телефона доверия на аналогичной конференции в 2013 году. В итоге, в целях организации, в том числе и правового просвещения несовершеннолетних, родителей или иных их законных представителей, министерством уже в 2014 году был подготовлен соответствующий проект распоряжения о проведении нового эксперимента.

В соответствии с распоряжением МВД России от 8 мая 2014 г. № 1/4242 Главным управлением охраны общественного порядка совместно с подразделением правового обеспечения во взаимодействии со СМИ, объединенной редакцией МВД России, газетой «Щит и меч», радио «Милицейская волна» было обещено проведение 17 мая 2014 г. на базе территориальных органов МВД России на региональном уровне общероссийской акции «Полиция на страже детства», приуроченной к Международному дню детского телефона доверия. В соответствии с распоряжением все территориальные органы субъектов Российской Федерации отчитались о проведении акции.

На базе территориальных органов МВД России были сформированы рабочие группы для дежурства на детском телефоне доверия из числа наиболее подготовленных сотрудников подразделения по делам несовершеннолетних, подразделения правового обеспечения, психологов центров временного содержания для несовершеннолетних правонарушителей. В состав данных рабочих групп также были включены представители комиссии по делам несовершеннолетних регионального уровня, органов управления социальной защиты населения, органов, осуществляющих управление в сфере образования, органов управления здравоохранения, общественных объединений и организаций, а также большое число представителей средств массовой информации.

Информация о работе детского телефона доверия, о выделенных номерах в преддверии проведения акции была заблаговременно размещена в региональных СМИ, на официальном сайте МВД России, а также на сайтах территориальных органов МВД России. Время работы телефона доверия (это у нас первый такой опыт) в рамках эксперимента было ограничено с 10-00 до 16-00 по местному времени. Всего поступило порядка 1 500 обращений, в том числе 838 обращений, рассмотрение которых относилось непосредственно к компетенции

органов внутренних дел. По 739 обращениям даны разъяснения и консультации правового характера, в том числе по вопросам регулирования детско-родительских, семейных и иных правоотношений.

Наибольшее количество обращений поступило в МВД по Республике Северная Осетия-Алания (110), из которых большинство по вопросам ЕГЭ, так как в прошлом году в регионе при проведении ЕГЭ было допущено много нарушений. В Республике Татарстан – 81, в Краснодарском крае – 57, в Кемеровской области – 104, в Курганской области – 102. В некоторых регионах поступило незначительное количество обращений, что объяснялось плохой рекламной компанией, проведенной на местах.

Основное количество обращений касалось вопросов ограничения нахождения несовершеннолетних в ночное время суток в общественных местах без сопровождения родителей или иных законных представителей, условий получения водительских удостоверений и использования подростками транспортных средств, в том числе мопедов, скутеров и т.д. Много обращений касалось правил проведения ЕГЭ, организации детского отдыха летом и занятости подростков.

При поступлении заявлений и информации о происшествиях (за время работы на телефон доверия поступило 80 таких обращений по всей России) были проведены проверки в соответствии с законодательством Российской Федерации и соответствующим приказом МВД России. Были случаи, когда требовалось неотложное вмешательство: так, поступило несколько звонков по фактам продажи алкогольных напитков несовершеннолетним. Например, в Ростовской области поступил анонимный звонок, в результате которого изъято более 340 литров напитка, содержащего алкоголь, решением суда торговая точка была закрыта.

Были звонки, по которым потребовалась экстренная помощь. Так, в Костромской области на телефон доверия обратился социальный педагог гимназии, выразивший тревогу по поводу морального состояния, замкнутости одной из учениц 2005 года рождения. Туда были направлены сотрудник по делам несовершеннолетних и социальный психолог-педагог. В ходе беседы с девочкой было принято решение о привлечении медицинских работников. В ходе осмотра обнаружены соответствующие характерные телесные повреждения, ребенок был госпитализирован. В отношении отца возбуждено уголовное дело по части четвертой статьи 132 Уголовного кодекса Российской Федерации – насильственные действия сексуального характера, избрана мера пресечения – заключение под стражу.

О результатах проведения акции доложено Министру внутренних дел Российской Федерации, принято решение о проведении Министерством внутренних дел Российской Федерации ежегодной общероссийской акции «Полиция на страже детства», которая будет приурочена к Международному дню телефона доверия.

О перспективах развития детского телефона доверия в рамках Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации»

Виденеева С.Ю.,

первый заместитель Министра труда и социального развития Мурманской области

В Мурманской области детский телефон доверия стал действенным инструментом оказания экстренной и консультативной психологической помощи, в области он работает уже более трех лет на базе трех учреждений.

С юридической точки зрения организация деятельности службы детского телефона доверия закреплена на ведомственном уровне приказом Министерства труда и социального развития Мурманской области. Она включена в ведомственный перечень, что позволяет осуществлять финансирование деятельности служб детского телефона доверия. Нормативные затраты рассчитываются исходя из количества поступающих звонков.

В 2014 году размер финансирования составил более 4 млн. рублей, денежные средства из областного бюджета вкладываются в развитие службы. Приказом Министерства труда и социального развития Мурманской области «Об организации работы на территории Мурманской области детского телефона доверия и службы экстренной психологической помощи с единым общероссийским номером» непосредственно закреплена процедура предоставления услуг детского телефона доверия. Сегодня этот приказ подвергается переработке, которая будет завершена в ближайшее время.

Если рассматривать деятельность служб телефона доверия в преломлении нового Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», то данный вид деятельности не подпадает под категорию самостоятельной государственной услуги. Во-первых, потому что обратившиеся за помощью получают ее только анонимно, следовательно, договорные отношения между клиентом, будь это ребенок или взрослый человек, и поставщиком услуги – социальной службой – не могут быть оформлены в соответствии с законодательством.

Во-вторых, этот вид деятельности не поддается количественному и качественному измерению с точки зрения показателей эффективности. Вопросы, поступающие в службы телефона доверия, крайне деликатны, любой человек, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, может получить психологическую помощь бесплатно на высоком профессиональном уровне непосредственно в момент обращения. Безусловно, цель такой помощи – способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых ситуаций и настроений детей и подростков, защите их законных прав и интересов, укреплению семьи.

Конечно, психолог, даже профессиональный, возможно не решит проблему в целом и сразу, но поможет сделать правильные шаги – это основная за-

дача психолога. Анализ поступающих звонков свидетельствует о том, что профессионализм специалистов служб детского телефона доверия позволяет не только снизить остроту проблем, но и представить впоследствии полноценные качественные услуги в системе социальной защиты. В Мурманской области за 2013 год и пять месяцев 2014 года на детский телефон доверия поступило более 6 000 звонков.

Практика работы с семьями с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, – показательный пример того, что непростые конфликтные ситуации, с которыми дети или родители обращаются на детский телефон доверия, могут быть разрешены в дальнейшем путем предоставления полноценного социального обслуживания, предусмотренного уже в рамках указанного закона на площадках наших учреждений, комплексных центров социального обслуживания населения, центров социальной помощи семье и детям. Например, предоставление временного приюта несовершеннолетним в отделении временного проживания для несовершеннолетних, женщинам с детьми – в отделениях для женщин с детьми. В них помощь также предоставляется женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, до разрешения семейных конфликтов.

Если даже обращения на детский телефон доверия не требуют экстренной помощи со стороны консультантов детского телефона доверия, то в соответствии с новым федеральным законом о социальном обслуживании всем обращающимся при необходимости оказывается содействие в предоставлении различных видов помощи, не относящихся к социальным услугам, в виде социального сопровождения.

Таким образом, предоставление помощи обратившимся в службы детского телефона доверия, несмотря на то, что не является самостоятельной услугой, становится предварительным этапом, после которого возникают правоотношения, законодательно определяемые как государственная услуга.

Таким образом, вступление в силу нового федерального закона обеспечивает комплексный подход при предоставлении государственной услуги гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, будь то ребенок или взрослый человек. Мы сохраняем, безусловно, финансирование служб как отдельного вида работ в рамках ведомственного перечня, продолжаем повышать квалификацию специалистов и принимать участие во всех мероприятиях, связанных с деятельностью службы детского телефона доверия.

Об организации и координации работы общероссийского детского телефона доверия в Калужской области

Касаткина М.И.,

*начальник управления Министерства по делам семьи,
демографической и социальной политики Калужской области*

Проблема детского и семейного неблагополучия является актуальной проблемой современного общества.

Работа общероссийского детского телефона доверия – это одна из социальных технологий, используемая специалистами социальных служб Калужской области в целях оказания своевременной и доступной социально-психологической помощи семье и ребенку.

Население Калужской области составляет более 1 млн. человек. По состоянию на 1 января 2014 г. в области проживает 97,5 тыс. семей с несовершеннолетними детьми. В структуре населения доля детей составляет 16,7%.

Развитие и совершенствование работы служб общероссийского детского телефона доверия определено рядом федеральных и региональных нормативных актов. Основными региональными нормативными документами являются: Стратегия действий в интересах детей в Калужской области и план реализации указанной Стратегии; государственная программа Калужской области «Семья и дети Калужской области». В данных документах определены перспективы развития служб детского телефона доверия и организационное обеспечение работы данных служб.

В системе социального обслуживания населения служба детского телефона доверия была создана в 1995 году в г. Калуга, в 2009 году – в г. Обнинск на базе социальных учреждений.

Основные обращения в службы детского телефона доверия поступали от детей и взрослых, проживающих в данных городах.

С 1 сентября 2010 г. при взаимодействии с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, службы детского телефона доверия были подключены к единому общероссийскому номеру 8-800-2000-122, что позволило расширить географию – охватить все населенные пункты Калужской области, сделать более доступной и своевременной оказание помощи детям, оказавшимся в кризисной ситуации.

В двух службах детского телефона доверия Калужской области работает 9 специалистов, созданы необходимые условия, позволяющие ежегодно принимать более 20 тыс. обращений, оказывая квалифицированную помощь и поддержку детям, родителям или законным представителям, взрослым гражданам.

За I квартал 2014 г. на детский телефон доверия поступило 4 829 обращений, из них 2 924 обращения – от детей и подростков, 555 – от родителей детей (или законных представителей), 1 350 – от иных категорий граждан.

В течение последних трех лет анализ содержания обращений, поступивших на детский телефон доверия, показывает, что основными при обращении на детский телефон доверия являются следующие случаи.

Первую группу составляют отношения со сверстниками: трудности в общении, отсутствие или поиск друзей, конфликт с другом, принятие групповых норм поведения, переживания по поводу отношений с учебной группой.

Вторую группу составляют детско-родительские отношения: обращения детей по поводу конфликта с родителями, обращения родителей по поводу конфликтов с детьми, обращения по поводу конфликтов между детьми в семье, переживания детей по поводу развода родителей, обращения по поводу того, с кем будет жить ребенок после развода и о встречах с другим родителем, конфликты в новой семье ребенка;

В третью группу входят взаимоотношения полов – трудности в установлении знакомства, проблемы построения взаимоотношений в диаде, распад диады.

Основные проблемы обратившихся на детский телефон доверия являются отправной точкой для внесения ежегодных корректировок в организацию работы системы учреждений социального обслуживания семьи и детей, определяют наиболее значимые и актуальные направления работы, поиск эффективных форм работы с детьми и семьей, направленных на предупреждение семейного и детского неблагополучия. Они также учитываются при разработке региональных программ, программ учреждений, социально значимых проектов некоммерческих организаций и объединений, направленных на поддержку семьи, материнства, отцовства и детства.

В организации работы специалисты служб детского телефона доверия используют различные формы и технологии работы с клиентами в рамках основных направлений организации работы: организация консультирования, просветительской деятельности, рекламно-информационная деятельность, организация межведомственного взаимодействия, отбор и подготовка сотрудников.

Одним из важных направлений деятельности службы детского телефона доверия является информирование детей, родителей, всего населения области о деятельности телефона доверия. В этих целях специалистами данных служб проводятся следующие мероприятия:

- проведение бесед на тему «Скажи детскому телефону доверия – да!» для школьников и родителей в муниципальных общеобразовательных учреждениях;

- издание полиграфических материалов с номером телефона доверия (плакаты, листовки и закладки для дневников в объеме более 120 000 штук);

- проведение акции «Твой дневник – твоя поддержка» – распространение листовок и закладок (более 120 000 штук) с номером телефона доверия в муниципальных общеобразовательных учреждениях среди школьников;

организация тематических уроков на тему: «Детский телефон доверия создан ДЛЯ ТЕБЯ!» среди школьников муниципальных общеобразовательных учреждений, в том числе в лагерях дневного отдыха в каникулярное время;

проведение детских конкурсов на лучшую историю «Как мне помог Телефон доверия»;

демонстрация по телевизионным каналам города Обнинска, Малоярославецкого, Жуковского и других районов и городов области видеороликов Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Телефон доверия», созданных для подростков;

публикация статей в печатных областных и городских изданиях о службе «Детский телефон доверия» (газета «Весть», «Знамя в семье»);

участие специалистов службы в телевизионных программах областного телевидения;

показ видеороликов об основных направлениях деятельности службы «Детский телефон доверия» и др.

Часть средств на проведение вышеуказанных мероприятий предусматривается в государственной программе «Семья и дети Калужской области».

Важным направлением в координации работы служб детского телефона доверия является методическое обеспечение, которое осуществляется на федеральном, региональном уровнях.

Разнообразны формы методической работы: повышение квалификации специалистов, участие в круглых столах на темы, например, «Дистанционное консультирование детей и подростков: проблемы и пути решения»; «Эмоциональное выгорание консультантов службы «Детский телефон доверия», а также участие в методических семинарах, тренингах, проведение конкурсов профессионального мастерства и т.д.

Предлагаем в целях совершенствования и развития региональных служб детского телефона доверия, повышения профессионального уровня специалистов рассмотреть вопросы об организации:

стажировок специалистов служб детского телефона доверия на лучших площадках социальных служб;

различных форм активного и систематического обмена опытом работы специалистов служб детского телефона доверия;

продолжить обеспечение специальной литературой специалистов служб детского телефона доверия.

Детский телефон доверия в системе профилактики детского и семейного неблагополучия в Новосибирской области

Бахарева Е.В.,

заместитель министра – начальник отдела Управления демографической и семейной политики Министерства социального развития Новосибирской области

Новосибирская область – один из крупнейших регионов нашей страны, в состав которого входит 5 городских округов, 30 муниципальных районов и 455 поселений. В области проживает более 300 тыс. семей, в которых воспитывается почти полмиллиона детей. При этом треть семей можно отнести к категории малообеспеченных.

Координатором реализации мер демографической и семейной политики на территории Новосибирской области является Министерство социального развития. Знаковым для министерства стал 2011 год, когда ему были переданы полномочия по опеке и попечительству. Профилактика безнадзорности несовершеннолетних, жестокого обращения с детьми, защита прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, их усыновление, поддержка детей-инвалидов, сокращение бедности среди семей с детьми – главные приоритеты в формировании безопасного окружения для семей с детьми. Вектор работы всех специалистов и служб определен точно – минимизация угрозы возникновения социального сиротства, профилактика жестокого обращения и создание системы профилактики, обеспечивающей комплексный контроль над проблемой семейного неблагополучия.

Качественно усилить это направление нам удалось благодаря деятельности служб, созданных в рамках подпрограммы «Чужих детей не бывает» областной целевой программы «Дети Новосибирской области на 2008-2011 годы», реализуемой при финансовой поддержке Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Это мобильные бригады, участковые службы, службы ранней помощи, службы сопровождения замещающих семей, службы телефона доверия. Хочу заметить, что все они работают на основе семейно-центрированного подхода. Мы стараемся закрепить универсальную форму организации учреждений, предназначенных для всех категорий семей: малообеспеченные, многодетные, неполные, неблагополучные семьи и семьи, находящиеся в кризисной ситуации.

Формируя государственное задание, мы стараемся конкретизировать услуги для семей с детьми, ставим конкретные задачи для достижения результатов. Чтобы добиться серьезных изменений в семейной политике, мы переориентировали работу с семьей. Сегодня это не механическое предоставление стандартного набора услуг, а поэтапный реабилитационный процесс, в кото-

ром четко распределена ответственность между семьей и специалистами за действия по восстановлению и созданию комфортного окружения для ребенка.

На базе учреждений комплексного типа обеспечивается внедрение ряда новых форм и видов услуг для семей, апробируются современные технологии и подходы к созданию благоприятных условий для воспитания детей. Главная задача на сегодняшний день – сделать социальные услуги максимально доступными для любой семьи, проживающей на территории Новосибирской области.

Для того чтобы процесс развития системы не останавливался, мы для себя выбрали путь не увеличения количества учреждений, которые оказывают социальную помощь, а внедрения новых эффективных технологий, поиска тех приемов, которые помогли бы повысить эффективность нашей работы и сделать услуги максимально доступными. В качестве примера хотела бы привести следующее: долгое время мы говорили о необходимости создания эффективной социальной инфраструктуры по оказанию своевременной помощи несовершеннолетним, подвергшимся жестокому обращению, и их родителям. С 2014 года на территории Новосибирской области действует региональная программа «Мир, добрый к детям», которая была поддержана Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Цель этой программы – выработка, апробация и внедрение модельной программы по профилактике жестокого обращения с детьми. Участниками программы стали не только муниципальные государственные учреждения, но и большое количество общественных организаций.

В частности, можно рассказать о службе, которая появилась у нас в рамках реализации этой программы. На базе одного из учреждений мы создали службу межведомственного взаимодействия по реабилитации и сопровождению несовершеннолетних, пострадавших от жестокого обращения, со стационаром на 15 мест и обеспечением круглосуточного экстренного реагирования на факты жестокого обращения в отношении детей «Дети в опасности». Особенность этой службы заключается в том, что сами дети вовлекаются как полноправные субъекты в работу по предотвращению жестокого обращения. За несколько месяцев работы службы помощь оказана 53 детям в возрасте от 5 до 6 лет. Дала свой результат и информационная компания, которую мы проводили, – дети сами приходят в наши учреждения, звонят, просят о помощи.

В 2014 году проводится не только закрепление апробированных форм работы, но и предпринимаются шаги по поиску новых. Так, в ближайшее время планируется оптимизация разрозненных отделений и создание на базе комплексных центров единых служб сопровождения семьи. В настоящее время мы пришли к решению, что необходимо отказаться от отделений профилактики, отделений помощи детям с ограниченными возможностями и объединить все наши службы в службы сопровождения семьи.

В ближайших наших планах реализация пилотного проекта по внедрению механизмов взаимодействия и реагирования на зафиксированные в семьях

случаи угрозы благополучию ребенка с привлечением специалистов разных профилей и учреждений разной ведомственной подчиненности.

Новым в работе стало развитие деятельности волонтерского объединения. Мы этой работой занимались, но в основном она касалась семей с детьми с ограниченными возможностями. В настоящее время у нас очень хорошо складываются отношения с поисковым отрядом «Доброспаск - Новосибирск». На сегодняшний день это очень мощный ресурс именно в плане профилактики жестокого обращения с детьми. Эта организация занимается профилактикой самовольных уходов, поиском пропавших детей, оказанием психологической экстренной помощи детям, нашедшимся в результате поиска, а также родителям, чьи дети пропали, обучением волонтеров.

Также внедряются на территории Новосибирской области паспорта ребенка. Мы работаем в тесной связи с областными ГУВД и МЧС, более чем с 20 общественными организациями и благотворительными фондами.

Так выглядит существующая сегодня в Новосибирской области система поддержки семей с детьми. Работа служб телефона доверия, начатая в 2010 году, – это не отдельный фрагмент работы, а полноценный сегмент целостной системы профилактики семейного неблагополучия.

В 2013 году службы телефона доверия действовали в 12 муниципальных образованиях, из них 5 служб подключены к федеральному общероссийскому номеру детского телефона доверия. За три с небольшим года работы на детский телефон доверия поступило более 68 тыс. звонков. Дети, их родители, специалисты обращаются на телефон доверия, потому что не боятся быть отвергнутыми, они уверены в том, что помощь будет оказана квалифицированно и анонимно. Сегодня служба детского телефона доверия абсолютно подтвердила свое право называться одной из наиболее эффективных форм экстренной помощи маленькому человеку, который оказался в трудной и, как порой ему кажется, безвыходной ситуации.

Психологи детского телефона доверия консультируют не только детей и подростков, но и родителей, педагогов по множеству вопросов, касающихся обучения, воспитания детей, помогают в трудных жизненных ситуациях. Особая актуальность этой службы объясняется и тем, что она мгновенно оказывает поддержку человеку, который в ней нуждается. И главный итог ее работы и отчасти критерий ее успешности – снятие психологического, эмоционального напряжения. Другая задача, с которой успешно справляются наши специалисты, – помочь ребенку или взрослому наметить пути разрешения внешнего и внутреннего конфликта. Телефон доверия – это как спасительное лекарство, полученное вовремя, это начало решения проблемы.

По сути, на сегодняшний день телефон доверия – это своего рода индикатор, объективный и беспристрастный, благодаря которому становится возможным исследовать систему человеческих взаимоотношений, реальную социальную ситуацию.

Анализ звонков за 2013 год еще раз подтвердил, как быстро трансформируются социальные проблемы, сегодня мы вынуждены признать, что в осно-

ве семейного благополучия и неблагополучия лежат не только бедность или богатство. Опасных размеров достигло неблагополучие семей и социальное сиротство в связи со злоупотреблением родителями алкоголем. Эта острая тема на сегодняшний день вышла у нас на первый план.

Нельзя не отметить еще одну особенность. Современные подростки очень часто решают свои проблемы в Интернете на различных форумах и сайтах. Безусловно, сегодня необходимо говорить об интернет-консультировании, и мы выходим на этот уровень, потому что дети не всегда обращаются напрямую на телефон доверия. Им проще найти ответ на свои вопросы на интернет-форумах и сайтах, на которых они не получают в полном объеме помощи, которую им может оказать квалифицированный психолог.

На территории Новосибирской области на базе одного из наших учреждений в качестве дополнительного ресурса с июня 2014 года начал действовать региональный телефон доверия. Финансирование этого телефона осуществляется из бюджета Новосибирской области в рамках реализации государственной программы до 2019 года. В период перехода на работу по Федеральному закону от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» это даст нам возможность сохранить стабильную работу телефона доверия.

Огромное значение в области придается информационной поддержке телефонов доверия: изготавливаются флайеры, баннеры, в региональных СМИ публикуются статьи о работе телефона доверия.

По итогам работы круглого стола, в котором участвовали специалисты телефонов доверия, высказано предложение подготовить справочник для специалистов, которые работают в службах телефона доверия, со всеми данными о службах, учреждениях, организациях разной ведомственной подчиненности, куда могли бы обратиться люди в той или иной ситуации. Не всегда психолог может быстро сориентироваться и вспомнить, что можно посоветовать. И если под рукой будет такой справочник, сделать это будет гораздо проще.

В нашей системе работает более 10 тыс. человек, которые прямо или косвенно имеют отношение к вопросам семейного благополучия. Мы стремимся выйти на достойный уровень и выстраиваем долгосрочную стратегическую перспективу по созданию единой сети безопасности для семей и детей. Модель, которую мы формируем на сегодняшний день, уже сейчас доказывает свою состоятельность. Ежегодно количество семей в социально опасном положении на территории Новосибирской области снижается на 5-7 %, принимаемые меры комплексного профилактического воздействия в 2013 году повлияли на снижение количества преступлений, совершенных в отношении несовершеннолетних на 13%, на 7,5% уменьшилось количество преступлений, которые совершают подростки и дети. Нам удалось сократить количество самовольных уходов детей как из учреждений, так и из семей. И в заключении хотелось бы процитировать слова Льюиса Кэрролла: «Как не парадоксально, чтобы сохранять традиции и создавать новые, надо быстро бежать вперед, чтобы удержаться на месте».

Участие «телефонов доверия» в профилактике и реабилитации жертв «цифровых угроз»

Твердынин М.М.,

председатель правления региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ)

Реальностью нашего мира является то, что он становится все более и более «цифровым», в нашу повседневную жизнь все глубже и глубже проникают цифровые технологии. В настоящее время они достигли уровня, когда ими охватывается процесс повседневной коммуникации, оперативного размещения и рассылки информации, нахождения в информационном потоке в любое время и в любом месте. Информация посредством Интернета распространяется глобально.

Все эти аспекты серьезно изменили картину опасностей для человека. Изменились характер и степень опасности ранее существовавших «традиционных» угроз, появились новые угрозы, характерные именно для «информационного» века. Снижение общего уровня защищенности граждан, в первую очередь, несовершеннолетних, в результате ставит специфические задачи перед теми, чьей работой является консультирование и реабилитация жертв различных социальных угроз.

Одной из наиболее значимых коммуникационных угроз стало киберунижение. Относительная анонимность и удаленность агрессоров в сочетании с широким «виртуальным я» современных граждан, особенно подростков, вывели традиционную проблему оскорблений, унижения и травли личности на качественно новый уровень, сделав ее значительно более опасной. Главная проблема заключается в доступности унижающей информации (например, сцены унижения) для большого количества лиц посредством сети Интернет. Аналогичный эффект производит распространение в Интернете сцен сексуальной эксплуатации несовершеннолетних: как классической детской порнографии, так и секстинга, то есть самостоятельной публикации лицом своих обнаженных фото в сети в целях поиска популярности.

Соответственно, при психологическом консультировании жертв онлайн-угроз, то есть посягательств на личное пространство с применением цифровых технологий, необходимо учитывать особенности создания и распространения информации в цифровой форме. Практика европейской сети Insafe показывает, что весьма часто жертв беспокоит именно факт распространения и доступности информации в сети Интернет – даже больше, чем само событие.

Однако более подробно хотелось бы остановиться на другом аспекте. В ходе консультирования, как асинхронного, имеющего, как правило, форму текстового запроса, так и синхронного (по телефону или в сети Интернет), консультанту нередко приходится сталкиваться с тем, что пользователь сообщает информацию о том, где именно в сети Интернет циркулирует та или иная

опасная информация, прямо оказывающая негативное влияние на человека. В отличие от оффлайновых случаев данная информация может иметь весьма важное значение для выстраивания стратегии консультирования в данном конкретном случае. Можно предположить, что пользователь подсознательно ожидает помощи в прекращении оборота данной информации (по крайней мере члены Молодежной интернет-палаты поставили это ожидание по важности рядом с общим запросом на психологическую помощь). Несомненно, затруднение оборота в сети Интернет информации, выставяющей жертву онлайн-угрозы в негативном свете, окажет в таком случае позитивное воздействие на жертву в плане ускорения ее реабилитации. Однако воздействие на подобный контент в функционал консультационных сервисов не входит.

Собственно определенная дилемма выстраивается уже в момент получения консультантом информации о месте распространения негативного контента. Следует ли консультанту просматривать данный контент? С одной стороны, это поможет консультанту максимально полно представить себе картину события и более качественно подойти к консультированию конкретного обратившегося по конкретному случаю. С другой стороны, консультируемый не всегда готов к тому, что эти сцены увидит кто-то еще, пусть даже работник правоохранительных органов или психолог-консультант. В настоящее время однозначного ответа на данный вопрос не существует и, видимо, ответ на него должен даваться в каждой консультационной службе индивидуально.

Эта дилемма вполне справедлива для угроз, касающихся чести, достоинства и репутации личности. Однако этим блоком угроз онлайн-угрозы не ограничиваются. Другим, весьма массовым блоком являются консультационные запросы относительно воздействия интернет-информации на детей и подростков. К примеру, это могут быть опасения родителей относительно вовлечения несовершеннолетних в неформальные молодежные движения, секты, группы по потреблению наркотиков, преступные и экстремистские объединения. В данном случае сделать однозначный вывод о природе угрозы исключительно по текстовому описанию, допустим, дизайна интернет-сайта или внешности подростка, бывает довольно сложно. Представляется, что в данном случае одним из ключевых элементов консультирования должен стать обзор консультантом самого контента, вызвавшего тревогу обратившегося, и для этого требуется компьютер, подключенный к Интернету. Соотнесение контента со знаниями молодежных (и не только) субкультур и увлечений, степени их деструктивности поможет консультанту точно «установить диагноз» и дать уже не расплывчатые, а четкие и персонализированные рекомендации относительно дальнейших действий. К примеру, рекомендация по созданию условий для привлекательного оффлайнового времяпрепровождения для гота и скинхеда будет совершенно различной, при этом, если и тот, и другой описаны исключительно как «люди в черной одежде», отличить их друг от друга будет весьма сложно.

Однако вне зависимости от выбора определенные рекомендации в части прекращения оборота информации в Интернете консультант дать может. С учетом того, что далеко не всегда жертва (или ее родители) готова обратиться за помощью в правоохранительные органы, можно порекомендовать жертве обратиться в более доверяемые на практике структуры общественно-государственного партнерства, например, те же «горячие линии» по прекращению оборота противоправного контента. В таком случае консультант должен не только иметь информацию о них, но и иметь возможность кратко, но при этом понятно описать консультируемому их функционал и возможности повысить осведомленность пользователя об имеющихся способах прекращения оборота беспокоящего его контента. Исходя из этого, можно предложить консультируемому два варианта:

- сообщить ему интернет-адреса, на которые он может обратиться со своим запросом о прекращении оборота такого контента;

- самостоятельно направить данные о проблемном контенте на «горячую линию» или в правоохранительный орган.

Что касается обращения консультационного сервиса в правоохранительные органы, то данный вариант представляется реальным в том случае, если между сервисом и правоохранителями установлено некое взаимодействие (пусть даже по другим вопросам) или существует прямой канал передачи информации – специализированное подразделение. Конечно же, оформление бумажного заявления и поход в дежурную часть полиции выходит далеко за пределы задач консультационных сервисов. Если же говорить об обращении на «горячую линию», то оно займет около минуты и с разрешения консультируемого может быть осуществлено консультантом при наличии компьютера, подключенного к Интернету. Как представляется, в результате у консультируемого возникнет ощущение, что были предприняты реальные действия по минимизации угрозы и опасного воздействия в его конкретном случае. Однако подобное изменение функционала консультантов, разумеется, должно осуществляться в результате взвешенного решения администрации консультационного сервиса. В любом случае, как представляется, в задачи консультантов не должны входить функции по предварительной проверке сообщенного контента и тем более по вынесению предварительного решения о его потенциальной противоправности.

Еще один элемент, представляющийся весьма важным, – это содействие направлению обратившегося за регулярной оффлайн-реабилитацией, поскольку обращение на телефон доверия в чем-то аналогично вызову «Скорой помощи». Как представляется, для этого консультационный сервис должен обладать сетью надежных партнеров, занимающихся качественной реабилитационной деятельностью и представляющих себе специфику воздействия онлайн-угроз на психологию несовершеннолетних. Особенно тех, кто осуществляет консультационно-реабилитационную деятельность на бесплатной основе.

С учетом того, что продолжение оффлайн-реабилитации имеет ключевой эффект для восстановления психологически благоприятного состоя-

ния несовершеннолетнего, большое значение может иметь деятельность по повышению осведомленности и компетентности подобных имеющихся или потенциальных партнеров, включая привлечение их к тренингам, в том числе удаленным. В итоге можно ожидать, что консультационный сервис совместно с партнерами сможет предложить обратившемуся полноценную комплексную стратегию по его реабилитации, профессиональную и географически для него удобную. В итоге это позволит минимизировать воздействие онлайн-угроз и их последствий, а также повысить осведомленность самих защищаемых.

Обеспечение доступности услуг детского телефона доверия в новых условиях в Тамбовской области

Ильина Т.В.,

и.о. начальника отдела социальной политики по делам семьи, женщин и детей и ее реализации Управления социального развития Тамбовской области

Одним из приоритетов государственной социальной политики является решение вопросов, направленных на укрепление семьи, охрану материнства и детства, повышение уровня защищенности семей с детьми, их прав и интересов.

Несмотря на проводимую профилактическую работу в области из 125 тыс. семей с детьми 1,7 тыс. семей находятся в социально опасном положении, в них воспитывается около 3 тыс. детей. И это только выявленные семьи.

Отсутствие работы и жилья приводит к снижению дохода семей, формированию неблагоприятного психологического климата, а рождение ребенка-инвалида добавляет к социально-экономическим, бытовым и социально-медицинским проблемам психо-эмоциональное напряжение, чувство вины и зависимость от общественного мнения. Есть семьи, в которых дети и женщины подвергаются различным формам физического или психического насилия.

С целью выявления и оказания экстренной психологической помощи с декабря 2010 года в системе социального обслуживания действует детский телефон доверия с единым общероссийским номером. Данная служба востребована как у несовершеннолетних, так и у взрослых. В 2013 году на телефон доверия поступило уже более 22 тыс. звонков, из них свыше 17 тыс. – от несовершеннолетних. Их волнуют проблемы одиночества, непонимания как в семье, так и среди сверстников. В 70 обращениях прозвучало желание о совершении суицида. Причинами указываются внутрисемейные конфликты, несчастная любовь, отказ родителей от выполнения требований детей. Профессионализм консультантов телефона доверия позволил наладить обратную связь в 60% обращений по проблеме суицидального поведения.

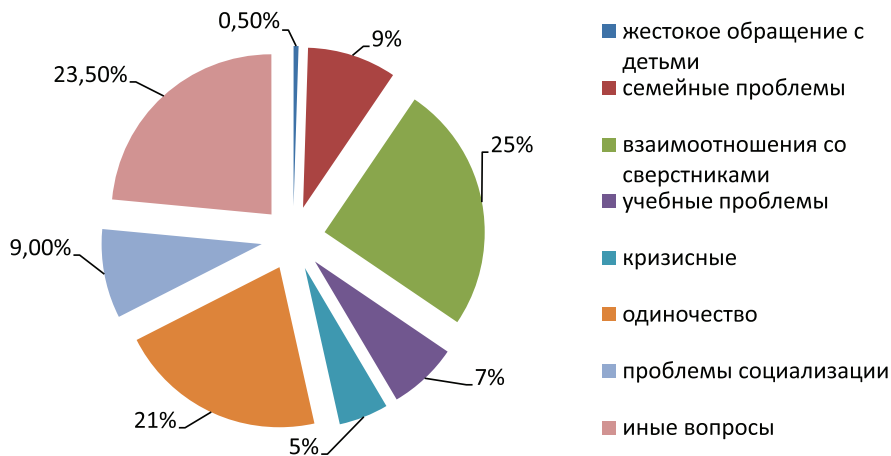
Поступило 519 звонков-благодарностей от несовершеннолетних и их родителей за оказанную помощь.

Миссия областной службы детского телефона доверия – оказание на территории Тамбовской области профессиональной и квалифицированной экстренной психологической помощи детям и подросткам, их родителям.

В службе детского телефона доверия в круглосуточном режиме работают 6 психологов, в среднем за сутки поступает 60 звонков. На протяжении трех лет в области проводилась масштабная работа, в результате которой удалось повысить доступность услуги телефона доверия: разрушены стереотипы недоверия к службе телефона доверия, сформировано серьезное отношение к экс-

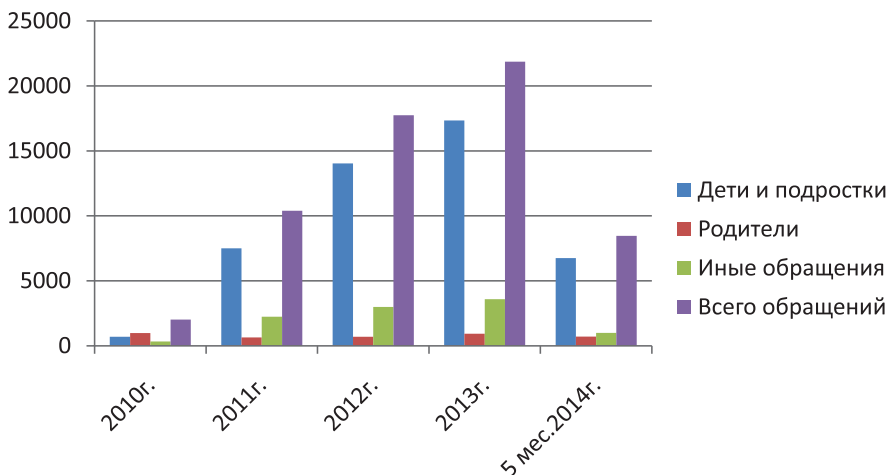
тренной психологической помощи по телефону доверия, понимание ее роли в возникающих сложных ситуациях. Снижение количества звонков-шуток в 2,5 раза – этому подтверждение.

Анализ обращений за 2010 г. - I квартал 2014 г.



Доступность услуги экстренной психологической помощи детям, подросткам и родителям в Тамбовской области подтверждается следующими факторами: за период функционирования детского телефона доверия с единым общероссийским номером принято более 60,5 тыс. звонков, из них более 48,5 тыс. или 81% – от детей, это значит, мы добились, что телефон доверия стал действительно детским. Деятельность телефона доверия вошла в перечень мероприятий региональной Стратегии действий в интересах детей Тамбовской области на 2012-2017 годы, в государственную областную программу «Социальная поддержка граждан на 2014-2020 годы», комплексные программы области, в том числе получившие софинансирование Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации («Право ребенка на семью на 2010 -2013 гг.», «Право быть равным на 2013-2015 гг.», «Не оступись»). На всей территории области осуществляется рекламно-информационная кампания с участием всех субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Распределение звонков по годам



С введением Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» работа по предоставлению социальных услуг семьям и детям будет осуществляться с привлечением социально ориентированного некоммерческого сектора и в большей степени ориентирована на профилактику неблагополучия граждан, на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности семей.

В данном законе психологическая помощь по телефону доверия включена в виды социальных услуг, а конкретно в социально-психологические услуги. Не только сохранились, но и получили дальнейшее развитие принципы деятельности службы детского телефона доверия: доступность, конфиденциальность, адресность, предотвращение разлучения с семьей и обеспечение прав на семейное окружение.

Востребованность детского телефона доверия предполагает совершенствование его работы в рамках нового закона:

во-первых, обеспечение оказания данной услуги на бесплатной основе с соблюдением анонимности и конфиденциальности;

во-вторых, совершенствование нормативной правовой базы (в части определения норматива нагрузки, регламента предоставления услуги, стандарта);

в-третьих, совершенствование системы оказания помощи путем расширения сферы межведомственного взаимодействия (привлечение социально ориентированных некоммерческих организаций, благотворителей,

волонтерского движения сначала к рекламно-информационной и просветительской деятельности, а затем к возможному последующему сопровождению случая);

в-четвертых, развитие и укрепление кадрового потенциала (в соответствии с дорожной картой в плановом режиме осуществляется повышение заработной платы, консультанты телефона доверия принимают участие в конференциях, семинарах и мероприятиях по обмену опытом, совершенствуется механизм «закрепления» квалифицированных специалистов, повышения их заинтересованности в профессиональном росте, реализуются мероприятия по повышению престижа профессии работника социальной сферы, такие как профессиональные конкурсы мастерства, награждение грамотами, премирование);

в-пятых, совершенствование технологических процессов (приемов и техник психологической помощи, мониторингов эффективности, алгоритмов действий специалистов, интернет-консультирование).

Отдельного рассмотрения требует вопрос проведения кадровой политики в соответствии с профессиональным стандартом «Психолог в социальной сфере». По нашему мнению, в данном стандарте отсутствуют позиции «оказание анонимной экстренной и кризисной психологической помощи по телефону», «прохождение супервизий, процедур по профилактике эмоционального выгорания». Предлагаем включить в указанный стандарт данные позиции в описание трудовых действий психолога социальной сферы.

Также предлагаем дополнить перечень знаний, которыми должен обладать психолог, следующими позициями: «основные теоретические и практические отечественные и зарубежные подходы к организации экстренной психологической помощи детям, подросткам и взрослому населению», «законодательство в сфере защиты прав ребенка» (данная позиция необходима при работе со случаями жестокого обращения с детьми и семейным насилием), «основы безопасности жизнедеятельности человека» (для умения работать с обращениями по вопросам виктимности (безопасности), «психопрофилактика кризисных состояний населения, в том числе агрессивного, аутоагрессивного, суицидального», «принципы, методы, процедуры и эффективные практики супервизии в психологии».

Поскольку психолог, оказывающий экстренную психологическую помощь по телефону, не подменяет собой юриста, медика и обязан сотрудничать с другими специалистами при возникновении ситуаций, требующих помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, раздел «другие характеристики» считаем необходимым дополнить позицией «владеть границами профессиональной компетенции и готовностью сотрудничать с другими смежными специалистами».

В условиях изменяющейся законодательной базы обеспечение доступности услуги детского телефона доверия осуществляется на основе модернизации организационных, экономических, технологических и правовых механиз-

мов ее предоставления. При реализации услуги детского телефона доверия особое внимание уделяется предупреждению различных социальных рисков, в связи с этим процесс оказания данной услуги должен отвечать стандартам качества, быть доступным для детей, подростков и родителей вне зависимости от места их проживания, гарантировать не только экстренную психологическую помощь, но и экстренное реагирование.

Экстренная психологическая помощь по детскому телефону доверия: опыт работы службы в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре

Железкина Н.Ю.,

заведующая отделением экстренной психологической помощи (телефон доверия) БУ Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Центр социальной помощи семье и детям «Веста»

С 1 января 2011 г. в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре начал функционировать детский телефон доверия (служба экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером. На основании приказа департамента социального развития и департамента образования и молодежной политики ХМАО-Югры «Об организации деятельности службы экстренной психологической помощи «Детский телефон доверия» в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре» проведены следующие мероприятия по организации его деятельности:

- обеспечение службы кадровыми и материальными ресурсами;
- разработка документов, регламентирующих деятельность службы (положение и должностные инструкции);
- проведение широкой рекламной кампании;
- создание методическим центром информационной региональной базы учреждений и служб, которые могут помочь детям и семье.

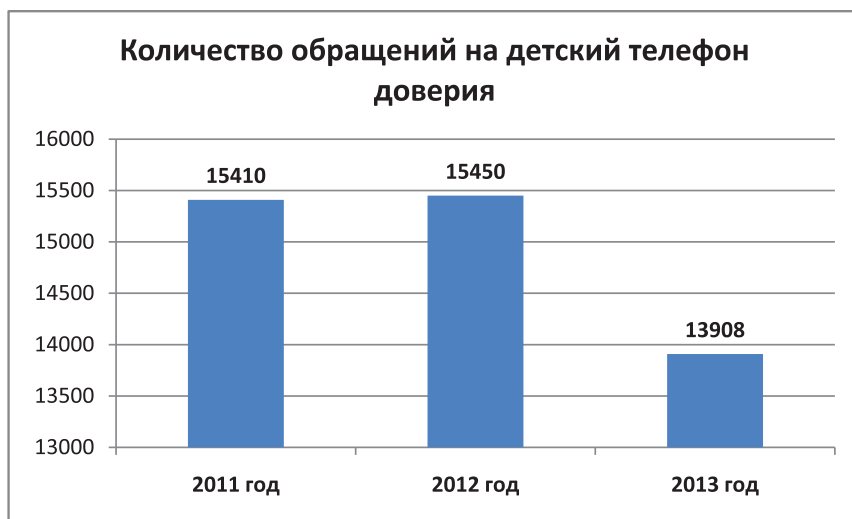
Основная цель организации деятельности детского телефона доверия – профилактика случаев жестокого обращения с детьми, создание условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдения их прав.

Круглосуточная служба детского телефона доверия организована на базе отделения экстренной психологической помощи (телефон доверия) бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Центр социальной помощи семье и детям «Веста» (г. Нефтеюганск) и бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (г. Ханты-Мансийск).

На линии детского телефона доверия работает 7 специалистов, из них 6 психологов-консультантов, 1 психолог выполняет функции супервизора (методиста). Все специалисты отделения аттестованы и имеют I и II квалификационную категорию.

В среднем на телефон доверия поступает 15 тыс. обращений в год, при этом возросло количество кризисных обращений – обращений, связанных с сильными эмоциональными переживаниями абонента (переживание горя, суицидальные обращения, насилие, болезни и пр.): с 6,4% в 2012 году до 15,3% в 2013 году. При этом выросла средняя продолжительность контакта абонента с

консультантом. По проблемам жестокости и насилия в службу поступают примерно 5% от всех обращений.



С 2011 года внедрена технология «Работа со случаем». За период деятельности детского телефона доверия в округе была организована работа по 8 случаям, связанным с жестоким обращением в семье. Хочется отметить, что все службы системы профилактики, образования, здравоохранения и др., задействованные в разрешении данных ситуаций, работали слаженно, проявляли заинтересованность в решении проблем ребенка, во всех случаях специалисты детского телефона доверия получали обратную связь. Это говорит о том, что служба детского телефона доверия заняла свое место в системе защиты прав детей и вызывает доверие среди специалистов различных ведомств.

В результате анализа деятельности детского телефона доверия прослеживаются проблемы, которые больше всего волнуют детей, взрослых и общество в целом. Задача службы – вовремя отреагировать, выйти с предложениями о мерах по снижению психологического дискомфорта, запланировать мероприятия, направленные на разрешение возникающих проблем.

Например, статистические данные за 2013 год показали, что в сравнении с предыдущим годом в два раза увеличилось количество обращений по проблемам конфликтов в подростковой среде, взаимоотношений детей с родителями и педагогами. В связи с этим возникла необходимость в мероприятиях, направленных на привлечение внимания семьи и школы к проблемам детей и подростков, а также на оптимизацию взаимоотношений в системе «Педагог-родитель-ребенок».

Для решения данной проблемы в этом году осуществляются следующие мероприятия:

- проведение окружной акции на линии детского телефона доверия по теме «Педагог, родитель, ребенок: найдем решение вместе»;

- изготовление и прокат на окружном телевидении рекламно-информационной заставки о проведении акции на телефоне доверия;

- участие психологов службы в педагогических советах образовательных учреждений по теме акции;

- беседы специалистов службы с учащимися, родителями и педагогами по теме «Школьная травля», раскрывающей проблему насилия среди сверстников;

- разработка и выпуск информационных материалов по данной проблеме;

- проведение семинара для специалистов образовательных и социальных учреждений на тему: «Насилие среди сверстников: как разорвать замкнутый круг», направленного на профилактику жестокости и насилия среди детей и подростков и разработку единого механизма взаимодействия специалистов для решения данной проблемы.

Хочется отметить, что по итогам семинара специалистов службы включили в школьные комиссии по урегулированию споров между участниками образовательного процесса.

Детский телефон доверия призван дополнить существующую в России систему защиты детей и стать действенным каналом оказания помощи детям, особо нуждающимся в психологической поддержке (дети с ограниченными возможностями здоровья, воспитанники детских домов).

С этой целью разработаны и реализуются мероприятия:

- «Телефон доверия предлагает дружбу» – для детских домов и бюджетных учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- «Ты не одинок» – для детей с ограниченными возможностями здоровья и их родителей.

Основные формы работы в рамках этих мероприятий:

- конкурс «Поздравительная открытка к Международному дню детского телефона доверия» для воспитанников детских домов;

- скайп-беседа для специалистов детских домов и бюджетных учреждений с целью привлечения внимания к деятельности службы, разъяснения основных принципов работы телефона доверия;

- интернет-консультирование детей, не имеющих возможности получения консультации по телефону;

- распространение рекламно-просветительской продукции в виде буклетов, календарей, плакатов, значков, магнитов, наклеек.

Во все учреждения представлены пресс-релизы и информационные письма о деятельности службы.

С целью снятия барьеров, мешающих детям и подросткам обращаться в трудной жизненной ситуации к специалистам, с 2014 года организовано волонтерское движение «Равный – равному». Волонтеры, прошедшие специальную подготовку, принимают участие в мероприятиях, направленных на продвижение детского телефона доверия, оказывают информационную помощь и поддержку детям и подросткам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Предыдущий опыт работы с волонтерами по организации молодежного телефона доверия позволяет говорить об эффективности волонтерской помощи.

В службе разработана система рекламной деятельности и PR-сопровождения: проводится целенаправленная работа в СМИ, размещаются статьи, проводятся тематические акции.

Специалистами службы накоплен большой практический опыт по организации и проведению тематических акций по телефону. Данный опыт обобщен, систематизирован и представлен на всероссийских и межрегиональных встречах специалистов.

В службе ведется документооборот, соответствующий стандартам услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером».

Кодификатор, предоставленный Российской ассоциацией детских телефонов доверия, дополнен с учетом международного опросника и данных, необходимых для полного и качественного анализа деятельности службы. Например, мы добавили такие параметры, как время обращения, продолжительность контакта, семейное положение и др.

Для оптимизации процесса подсчета услуг и обработки данных приобретена на средства округа программа математического подсчета «SPSS statistics». Программа позволяет делать необходимые выборки для проведения анализа поступающих обращений. Также разработаны бланки статистической обработки.

Предлагаем создать единый кодификатор и единую программу статистической обработки данных для всех служб Российской Федерации.

Все специалисты нашей службы прошли обучение в г. Перми, организованное Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Выражаем надежду на продолжение профессиональной поддержки в формате вебинаров, семинаров и скайп-супервизий.

Предлагаем организовать дальнейшее обучение для консультантов в форме отработки практических навыков и техник телефонного консультирования, для супервизоров – продолжить обучение по отработке практических навыков и анализа супервизий. В процессе обучения особое внимание необходимо уделить теме «Отношения между участниками диалогического процесса» (собеседник – консультант, консультант – супервизор).

При обучении руководителей служб детского телефона доверия в тематический курс предлагаем включить тему «PR-сопровождение и реклама телефона доверия», так как одной из важных составляющих имиджа службы

является умение правильно подавать материалы о ее деятельности, создавать положительный образ, позиционировать ее как ресурс доступной профессиональной анонимной помощи.

Полученные аналитические данные говорят о том, что наблюдается тенденция к увеличению обращений, направленных на улучшение взаимоотношений между детьми и родителями. В настоящее время дети и родители стремятся получить психологические знания для того, чтобы лучше понимать и слышать друг друга, конструктивно разрешать возникающие конфликты. Именно такую своевременную профессиональную помощь могут оказать специалисты служб детского телефона доверия.

Анализ обращений на детский телефон доверия и возможности применения полученной информации в работе органов системы профилактики детского неблагополучия

Боброва И.В.,

руководитель отдела срочной социально-психологической помощи Службы телефона доверия ГАУ «Республиканский центр социально-психологической помощи населению «Зеркало» Республики Татарстан

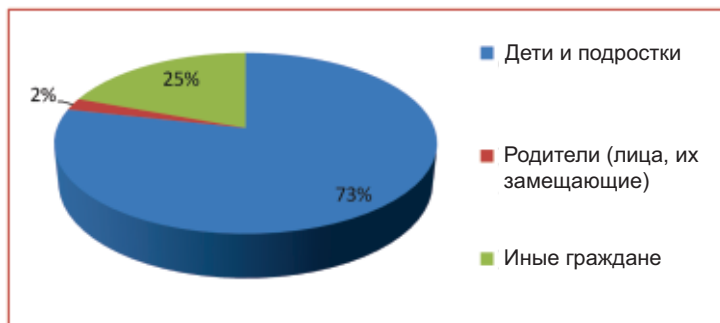
В настоящее время в Республике Татарстан функционируют 6 линий детского телефона доверия, подключенных к общероссийскому номеру 8-800-2000-122. В республиканском центре социально-психологической помощи населению (РЦ СППН) «Зеркало» служба телефона доверия была открыта 15 января 2013 г.

В 2012 году специалисты ГАУСО РЦ СППН «Зеркало» прошли специальное обучение по программам «Технология телефонного консультирования детей и подростков» и «Супервизия в работе служб экстренной психологической помощи» в г. Перми. В июне 2014 года планируется обучение руководителя службы в г. Перми.

В 2013-2014 годах нашими специалистами, в свою очередь, обучено 24 волонтера из числа студентов психологического факультета Казанского федерального университета для работы на телефоне доверия. Помимо прохождения обучения волонтеры прошли практику в службах детского телефона доверия, изъявили желание в качестве волонтеров работать на телефоне доверия и после прохождения супервизии были допущены к работе.

На телефон доверия центра «Зеркало» за 2013 год поступило 4 391 обращение, а за I полугодие 2014 г. – 2 279 обращений.

Категории абонентов, звонящих на «Детский телефон доверия»

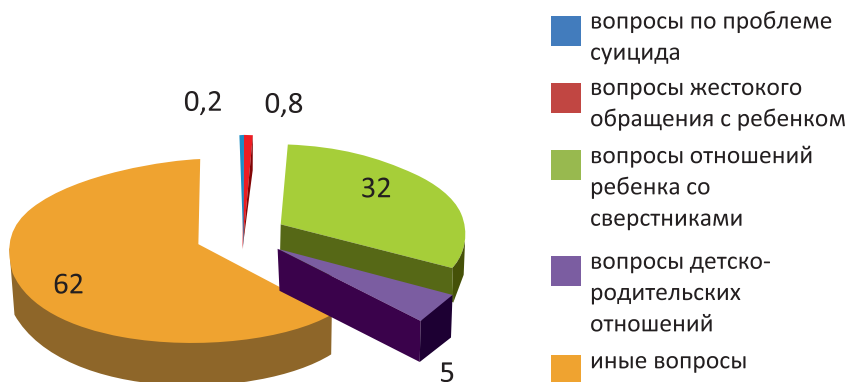


Среди абонентов детского телефона доверия дети и подростки составили 73%, родители детей и подростков (лица, их заменяющие) – 2%, иные граждане (старше 18 лет) – 25%.

Характер обращений на детский телефон доверия достаточно разнообразен:

- вопросы по проблеме суицида – 0,2%;
- вопросы жестокого обращения с ребенком – 0,8%;
- вопросы отношений ребенка со сверстниками – 32%;
- вопросы детско-родительских отношений – 5%;
- иные вопросы (вопросы здоровья, учебные проблемы, проблемы принятия себя, страхи, запросы различного рода информации) – 62%.

Характер обращений на детский телефон доверия, %



Телефонам доверия отведена особая роль, эти службы становятся индикатором раннего выявления неблагополучия ребенка, своего рода «социальным градусником» детского благополучия. Они позволяют вовремя принять меры для ликвидации неблагоприятных последствий, возникающих в результате конфликтов в семье, случаев насилия в семье и вне семьи, а также попыток самоубийства. Службы телефона доверия включены в систему защиты детства: обращения детей сигнализируют как об их психологическом и социальном неблагополучии, так и о прямых нарушениях их прав.

За 2013 год не зафиксировано ни одного случая обращения несовершеннолетних по поводу суицида, а по вопросу жестокого обращения – 3 звонка. Однако за неполное I полугодие 2014 г. отмечается рост обращений по поводу жестокого обращения в отношении несовершеннолетних – 5 случаев (4 случая насилия в семье и 1 случай сексуального насилия), также зафиксировано 1 обращение по поводу суицидальных намерений. Характерно, что в последнее

время в службы приходит до 100 звонков в день, возросло количество звонков от несовершеннолетних.

В Республике Татарстан действует соглашение от 2 августа 2012 г. «О порядке информирования правоохранительных органов о поступивших в службу «Детский телефон доверия» обращениях по фактам противоправных действий в отношении несовершеннолетних». Данное соглашение разработано в целях создания эффективной межведомственной системы по выявлению фактов насилия и жестокого обращения в отношении несовершеннолетних и их реабилитации. Оно регулирует порядок взаимодействия между республиканскими Министерством образования и науки, Министерством по делам молодежи, спорту и туризму, Министерством труда, занятости и социальной защиты, Министерством внутренних дел, следственным управлением Следственного комитета Российской Федерации по Республике Татарстан, подведомственными организациями, подключенными к единому общероссийскому номеру «Детский телефон доверия».

В ситуациях насилия или жестокого обращения по отношению к несовершеннолетним при условии согласия обратившегося за помощью на детский телефон доверия на дачу персональной информации и передачи ее в правоохранительные органы стороны действуют совместно в следующем порядке:

№	Мероприятия	Ответственный
1	Прием сигнала от обратившегося на «Детский телефон доверия»	телефонный консультант
2	Выявление возможных свидетелей	телефонный консультант
3	Получение от обратившегося согласия на передачу личной информации о звонке органам внутренних дел	телефонный консультант
4	Передача информации о насилии или жестоком обращении в правоохранительные органы по телефону доверия МВД по Республике Татарстан: 8 (843)2912002, 02. Срок - в течение часа с момента регистрации звонка	руководитель службы детского телефона доверия
5	Письменная служебная записка с описанием ситуации в вышестоящее ведомство. Срок – в течение суток с момента регистрации звонка	руководитель службы детского телефона доверия
6	Переадресация информации в конкретное подразделение МВД по Республике Татарстан. Срок – в течение суток с момента регистрации звонка	сотрудники телефона доверия МВД по Республике Татарстан
7	Расследование сигнала. Срок - в течение 3 суток с момента регистрации звонка	Ответственный сотрудник органов внутренних дел муниципального района, на территории которого выявлен случай

8	Принятие мер по обеспечению безопасности несовершеннолетнего (при необходимости) Срок - в течение 3 суток с момента регистрации звонка	Ответственный сотрудник органов внутренних дел муниципального района, на территории которого выявлен случай, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав соответствующего муниципального района
9	Проведение комплекса мер по оказанию помощи несовершеннолетнему и его реабилитации	Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав соответствующего муниципального района

Каждый выявленный случай жестокого обращения находится на контроле Министерства труда и занятости Республики Татарстан, Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Кабинете министров Республики Татарстан. Каждый случай рассматривается и доводится до логического завершения, убеждения, что все меры приняты для того, чтобы ребенок находился вне опасности.

Ранее на территории республики была успешно внедрена служба участковой социальной помощи по территориальному принципу. Те наработки, которые были внедрены по работе со случаем и сетевым окружением, позволяют нам в рамках соглашения оперативно решать вопросы, связанные с телефонными звонками.

В республике и в нашем центре проводится работа по интернет-консультированию детей и подростков, что отвечает современным реалиям – дети зачастую обращаются не только по телефону, но и просят о психологической помощи с использованием интернет-технологий. Кроме того, консультанты службы изъявили желание и прошли обучение по вопросам диагностики экстремистских, деструктивных религиозных организаций, поэтому при возникновении вопроса об оказании помощи в этом направлении наши специалисты готовы оказать психологическую помощь и консультацию.

Таким образом, служба детского телефона доверия призвана выполнять важную социальную функцию, выступая в качестве инструмента профилактики детского неблагополучия, выявления случаев нарушения прав ребенка в семьях и совершения в отношении детей насильственных действий.

Потребность общества в психологе социальной сферы. Профессиональный стандарт

Шульга Т.И.,

заведующая кафедрой социальной психологии Московского государственного областного университета, эксперт Комитета Государственной Думы по вопросам семьи, женщин и детей

Правительство Российской Федерации в последнее время уделяет пристальное внимание вопросам подготовки кадров для социальной сферы. В стране большое количество учреждений высшего и среднего профессионального образования, которые готовят соответствующие кадры, но тем не менее в социальной сфере очень часто работают специалисты, не имеющие специальной профессиональной подготовки, что вызывает массу проблем.

Какие кадры нужны для социальной сферы? Анализ зарубежного опыта показывает, что там каждые 3-4 года меняются названия специальностей, функции специалистов и направления деятельности. В нашей стране стандарта профессиональной подготовки специалистов в социальной сфере никогда не было, и это, конечно, вызывало большую тревогу, связанную с тем, какие именно специалисты готовятся, соответствует ли их подготовка потребностям социальной сферы.

Комитетом по делам семьи, женщин и детей Государственной Думы Российской Федерации проведен анализ кадровой потребности социальной сферы.

Выяснилось, что в социальной сфере есть направления деятельности, которые недостаточно или совсем не обеспечены кадрами. Первое – это специалист по работе с семьей, второе – психолог в социальной сфере. Также встал вопрос о подготовке специалистов для органов опеки и попечительства, реабилитологов для реабилитационных центров. Кроме того, кадровая подготовка осуществляется многими факультетами, но они не отвечают требованиям, предъявляемым сегодня к специалисту социальной сферы, в силу того, что высшие учебные заведения готовят кадры по привычным, отработанным программам, без учета современных потребностей.

Рассмотрим более подробно профессию специалиста психолога в социальной сфере. Во-первых, для чего нужен профессиональный стандарт? Профессиональный стандарт – это требования работодателя к специалисту. Сегодня в любой центр социальной помощи семье и детям приходят для трудоустройства психологи, которые имеют квалификацию: преподаватель психологии; педагог-психолог; психолог-консультант; клинический психолог. Возникает вопрос, как этот специалист готов к выполнению тех задач, которые он должен решать в настоящее время? Практически никак. Мы понимаем, что он – специалист со знанием психологии, но он – не специалист-практик в социальной сфере, в которой происходят такие масштабные преобразования.

В связи с этим возникла необходимость создать профессиональные стандарты для социальной сферы, которые не должны носить ведомственный характер. Профессиональный стандарт пока юридически не имеет основания для того, чтобы работодатель проверял соискателя по всем трудовым функциям, которые должен выполнять специалист. Вместе с тем, в большинстве стран есть специальные профессиональные сообщества, проводящие профессиональный экзамен, без прохождения которого ни на какую должность (психолога, социального работника, социального педагога, специалиста органа опеки) претендента не возьмут.

В настоящее время крайне востребованным является оказание услуг по телефону доверия. Кто готовит специалиста для работы на телефоне доверия и кто может там работать? Давайте представим выпускника, у которого специальность «Психолог. Преподаватель психологии», он знает особенности детей, знает, с какими проблемами они могут обратиться, но у него нет практики работы на телефоне доверия. Работе на телефоне доверия нужно учить специалиста не менее 1 года. Для предстоящей работы ему обязательно нужно будет пройти курсы, стажировку. Это достаточно сложная проблема, потому что человек, не имеющий опыта и практики, не сразу может включиться в деятельность социальной сферы.

Одним из новых направлений в деятельности образовательных учреждений будет являться подготовка психолога в социальной сфере. Задача такого специалиста – профилактика и психологическая коррекция негативных социальных проявлений в поведении граждан. При этом на основе оценки значимых социальных и психологических факторов, определяющих качество жизни и реабилитационный потенциал как различных групп населения, так и конкретных клиентов, необходимо обеспечить их социальную адаптацию и реабилитацию посредством оказания им специальной психологической помощи и сопровождения в процессе социализации и преодоления дезадаптации, а также их интеграцию в общество.



На сегодняшний день профессиональные стандарты сделаны по видам деятельности психолога в социальной сфере. При этом обобщающие трудовые функции разделены более чем на 120 мелких трудовых функций, которые должен выполнять специалист. Возникает вопрос: кто, как и где будет готовить таких специалистов?

В коммюнике Конференции министров Европейского пространства высшего образования, (Румыния, 2012 год) в качестве приоритетов указано, что подготовка специалистов должна будет учитывать обучение на протяжении всей жизни. Это главный тезис подготовки и формирования современного профессионала.

Профессиональный стандарт вступает в силу в 2015 году. В связи с этим Минобрнауки России принято решение о том, что количество бюджетных мест на новые профессии (по которым сегодня сделаны профессиональные стандарты), будут иметь приоритет. Поэтому вузы, которые будут готовить этих специалистов, получат больше бюджетных мест.

Особенностью профессиональных стандартов, которые уже утверждены, является их межведомственный характер. Такой подход реализован впервые. Если раньше подготовка специалистов носила ведомственный характер (для системы образования, для медицины и т.д.), то профессиональные стандарты направлены на профессиональную подготовку, позволяющую специалисту работать в социальной сфере, образовании и медицине. Вместе с тем будут действовать специальные курсы, система дополнительного образования.

Как будет внедряться профессиональный стандарт? Уже сегодня определены экспериментальные площадки по внедрению этого профессионального стандарта – Московский городской психолого-педагогический университет; Уральский государственный университет и Московский государственный областной университет. Под этот профессиональный стандарт готовится новый план профессиональной подготовки, который будет реализован в 2015 году.

Поскольку мы переходим на трехуровневую систему образования, то процесс подготовки специалистов длится несколько лет: 4 года – бакалавриат, 2 года – магистратура, 3 года – аспирантура, т.е. на обучение специалистов затрачивается больше времени, чем раньше. Это первое преимущество профессионального стандарта.

В настоящее время формируются ассоциации профессионалов и ученых для разработки сертификации специалистов – системы профессиональных экзаменов для каждой должности в социальной сфере. Специалист, претендующий на замещение определенной должности, должен сдать соответствующий профессиональный экзамен, т.е. сертификация специалиста будет проводиться профессиональным сообществом.

Очень остро стоит вопрос о прохождении будущими специалистами практики. В настоящее время готовятся стажировочные площадки, на которых можно отрабатывать все, к чему готовят будущего профессионала. На сегодняшний день в стране 86 таких площадок (все они – в системе образования),

12 из них направлены на повышение квалификации психолога. На этих стажировочных площадках в порядке эксперимента, например, с детскими домами, отрабатывается новый тип образовательного учреждения для детей-сирот, меняются направления деятельности каждого специалиста, в том числе психолога, специалиста органа опеки и попечительства, реабилитолога.

Таким образом строится работа по подготовке профессиональных стандартов. На сегодняшний день еще не отработаны учебные планы, вопросы по обеспечению учебниками и методическими пособиями и т.д., сложным остается вопрос создания стажировочных площадок, определяемых вузами для внедрения профессиональных стандартов.

Проблемы обучения специалистов детского телефона доверия (консультантов, супервизоров, руководителей) и пути их решения

Коджаспиров А.Ю.,

заместитель декана по научной работе факультета «Экстремальная психология» Московского городского психолого-педагогического университета, психолог сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи МГППУ

Работа в телефонных службах экстренной психологической помощи требует от психологов-консультантов высокой степени профессионализма и большого опыта работы. Только опытный и квалифицированный консультант сможет реально помочь в сложных ситуациях. Поэтому для того, чтобы быть эффективным специалистом, психолог должен быть вооружен комплексом профессиональных знаний, умений и навыков в области дистанционного консультирования.

Проблема подготовки телефонных консультантов является актуальным вопросом служб телефона доверия.

В то же время не каждая служба обладает достаточными для подобного обучения методическими ресурсами, этот дефицит может быть преодолен путем организации систематических курсов повышения квалификации, организованных на базе эффективно функционирующих служб, имеющих стандартизированные образовательные программы повышения квалификации.

В качестве примера хотелось бы привести опыт образовательной деятельности, направленной на повышение квалификации телефонных консультантов, осуществляемой на базе службы «Детский телефон доверия» Московского городского психолого-педагогического университета.

Курсы повышения квалификации осуществляются с 2010 года по четырем программам:

- программа начального уровня для формирования базовых навыков телефонного консультанта;

- программа для специалистов, имеющих опыт деятельности в области телефонного консультирования;

- программа формирования базовых навыков в области психологической поддержки и супервизии специалистов дистанционного консультирования;

- программа повышения квалификации руководителей и администраторов служб общероссийского детского телефона доверия.

Это следующие программы:

«Специфика и техники детского телефонного консультирования»

Раздел 1. Психологические особенности воспитания и обучения детей разного возраста

Дается основа педагогических знаний, направленных на знакомство с воспитательными воздействиями на разных этапах взросления ребенка.

Раздел 2. Психологические особенности работы с абонентом на детском телефоне доверия

Представлены методы и техники дистанционного консультирования детей, взрослых, педагогов.

Раздел 3. Техники и навыки работы психолога-консультанта на детском телефоне доверия

Консультанты овладевают профессиональными навыками вербальной коммуникации, техниками терапевтического взаимодействия, получают представления о должностном функционале телефонного консультанта.

«Формирование профессиональных навыков телефонного консультанта»

Раздел 1. Особенности психологической работы на телефоне доверия с различными категориями абонентов

Представлены методы и технология работы со сложными категориями обращений, работа с аддикциями, семейными и школьными конфликтами, с кризисными и травматическими запросами, разбирается технология работы с абонентами, имеющими психопатологические отклонения.

Раздел 2. Использование различных техник в процессе телефонного консультирования

Направлен на овладение техниками дистанционного консультирования детей и взрослых.

Разбираются технологии интернет-консультирования, использование психотерапевтических техник: метафоры, провокации, систематической десенсибилизации и др.

Раздел 3. Работа с личностью и компетенциями консультанта на телефоне доверия

Консультанты знакомятся с нормативно-правовой базой деятельности консультанта на телефоне доверия, овладевают способами самопрофилактики эмоционального выгорания специалистов, осуществляется супервизия сложных случаев консультирования.

«Психологическая поддержка специалистов, работающих в области детского телефонного консультирования»

Содержание процесса психологической поддержки телефонных консультантов.

Методы профилактики и коррекции профессионального выгорания.

Специфика и техники осуществления супервизии.

Практические аспекты супервизии: концептуализация профессионального опыта, презентация случаев из практики и их супервизорское исследование.

«Технологии управления и организации деятельности служб, оказывающих экстренную психологическую помощь по телефону»

Раздел 1. Современные технологии управления, планирования, организации работы телефонов доверия

Руководителей знакомят с методами оценки эффективности оказанной психологической помощи по телефону. Представлена система организации регламентации деятельности службы психологической помощи по телефону.

Раздел 2. Процесс организации работы с персоналом телефона доверия

Происходит знакомство с технологиями административного управления службой детского телефона доверия, даются рекомендации по отбору, подготовке, методической, консультативной деятельности консультанта.

Раздел 3. Овладение навыками эффективного руководителя службы телефона доверия

В форме тренинга происходит овладение навыками руководителя службы детского телефона доверия и создание условий для благоприятного психологического климата в коллективе.

Дистантное сопровождение слушателей осуществляется по мере необходимости (актуализации проблем, подлежащих супервизии), но составляет не менее 2-ух раз в неделю (продолжительность до 2 часов).

За четыре года проведения подобной практики обучено 516 телефонных консультантов по всей России:

специалистов, работающих в телефонном консультировании менее 1 года, – 17%;

специалистов, работающих в телефонном консультировании от 1 года до трех лет, – 39%;

специалистов, работающих в телефонном консультировании от 3 до 5 лет, – 33%;

специалистов, работающих в телефонном консультировании более 5 лет, – 11%.

Обратная связь, полученная от служб, работающих под единым общероссийским номером детского телефона доверия, показала положительное влияние подобных курсов повышения квалификации на повышение эффективности деятельности консультанта дистанционной психологической помощи.

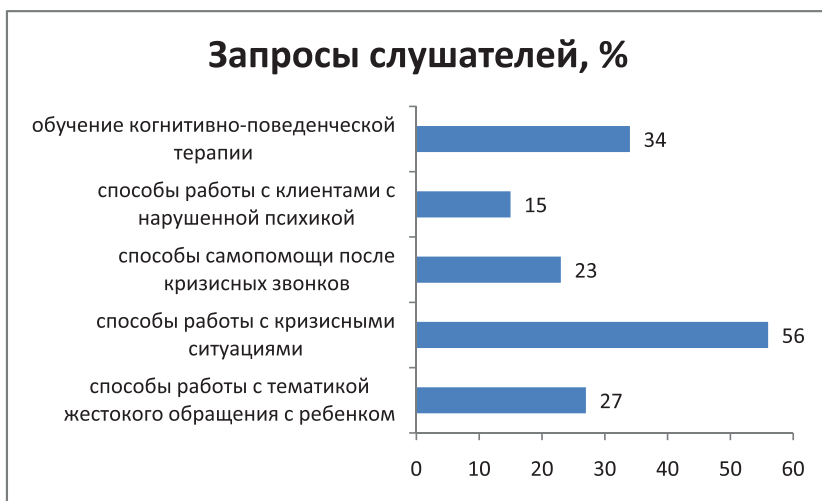
Суммируя имеющийся опыт обучения, хотелось бы отметить небольшое несоответствие: так, например, программа первого уровня рассчитана на начинающих специалистов. Бывает, что приезжает специалист, уже имеющий опыт работы, мы, конечно, пытаемся его чем-то заинтересовать. Понятно, что человек, работающий в службе телефона доверия более 5 лет, уже неплохо знает специфику своей деятельности. В связи с этим необходимо осуществлять входное тестирование и формировать учебные группы, исходя из этого.

При обучении были выявлены некоторые проблемы. Службы телефонов доверия подчинены разным ведомствам, имеют разный график работы, раз-

ное количество специалистов, работающих непосредственно на линии, следовательно, даже разные требования. В связи с этим возникает ряд трудностей. Конечно, можно дать некие обобщенные модели: как, каким образом должна строиться организация деятельности служб, но не всегда то, о чем говорится в процессе обучения, можно применять непосредственно именно в этой службе, потому что она функционирует в совершенно других условиях. То есть слушатели получают новую информацию, приезжают домой и активно делятся этой информацией, а местная администрация говорит: «Мы вас выслушали, молодцы, идите работать дальше, как вы и работали до этого».

Отмечается проблема в специфике и форме предоставления услуг дистанционной помощи. Формально мы работаем все в рамках системы «Всероссийский детский телефон доверия», но большинство служб, кроме этого, осуществляет еще и психологическую социальную помощь населению, в первую очередь взрослым. Если, например, наш (МГППУ) детский телефон доверия имеет определенное ограничение в целевых абонентах, то в других службах такого ограничения нет. Следовательно, спектр проблем, с которыми они сталкиваются, намного шире, чем мы даем в рамках этих курсов, потому что они, в первую очередь, направлены на обучение специалистов детского телефона доверия.

Последняя проблема – это уровень профессиональной подготовки специалистов, потому что в этой области работают не только психологи, но и педагоги, социальные работники. У каждого из них разный уровень подготовки, разные дефициты знаний. Понятно, что за одну программу, за 8-9 дней, невозможно восполнить все дефициты знаний специалистов разной направленности.



Перед обучением проводится входное тестирование, где слушатели высказывают свои пожелания – это работа с различными видами жестокого обращения с детьми, то есть работа с различными видами насилия, кризисное консультирование, потому что это травматично как для абонента, так и для специалиста, работающего на телефоне. Здесь требуется владение навыками на профессиональном уровне. Кроме того, есть запросы на обучение способам повышения стрессоустойчивости самих специалистов после кризисного консультирования, так как не во всех службах есть супервизоры, а уж о полноценной системе психологической поддержки консультантов, опираясь на опыт наших слушателей, приходится только мечтать. Актуальная проблема – это работа с людьми, имеющими определенные психические отклонения.

Кроме того, многие службы, исходя из небольшого штатного расписания, не могут послать достаточное количество людей на повышение квалификации. Можно предложить теоретическую часть курсов проводить в дистанционной форме с помощью интернет-технологий, видеоконференции, это не уменьшит качество обучения, а практический блок следует увеличить, за счет чего мы можем дать специалистам больше представлений о практических умениях и навыках.

Таким образом, для повышения качества профессиональной подготовки психологов-консультантов на телефоне доверия, необходимо:

- разработать стандарт трудовых компетенций психолога дистанционного консультирования для приведения существующих программ повышения квалификации к единообразию;

- дать возможность изучать теоретические блоки учебных программ в дистанционной форме;

- практический блок учебной программы осуществлять в очной форме на базе образовательных учреждений;

- ввести предварительное тестирование компетенций специалистов для формирования однородных групп в процессе обучения по направлениям подготовки;

- включать в процесс обучения специалистов детского телефона доверия тематические вопросы, получаемые в процессе обратной связи от слушателей, прошедших обучение ранее, и проводить по данным темам вебинары;

- предоставить образовательным учреждениям возможность более гибкого выбора формы обучения и комплектования учебных групп.

Профессиональные стандарты и компетенции психолога социальной службы телефона доверия при оказании анонимной дистанционной экстренной психологической помощи

Балакин М.А.,

первый член совета Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП)

Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи уже более 10 лет оказывает методическую, научную поддержку консультантам, занимающимся оказанием дистанционной анонимной психологической помощи.

Предлагаем включить на этапе апробации в профессиональный стандарт «Психолог в социальной сфере» дополнительный модуль 3.1.9. Трудовая функция «Оказание анонимной дистанционной экстренной и кризисной психологической помощи на телефоне доверия». Уровень квалификации специалистов по этой функции – 6 (бакалавр психологии или социальной работы).

Под телефоном доверия (в том числе и детским) мы подразумеваем любые виды оказания дистанционной психологической помощи. Дистанционное консультирование – это психологическое консультирование, совершаемое с использованием технических средств, позволяющих оказывать психологическую помощь удаленно, а именно – телефонное консультирование, психологическое консультирование по электронной почте, в форумах, чатах и социальных сетях, психологическое консультирование с использованием системы Skype и т.д.

Сложность в том, что в новом Федеральном законе от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» отсутствуют дистанционные услуги. Кроме того, практика оказания анонимных услуг плохо согласуется с ведением реестра получателей услуг. В связи с этим необходимо принять поправки к закону, отдельную статью, посвященную деятельности служб телефона доверия.

Сейчас один из первых шагов – это дополнительный модуль, в соответствии с которым специалист осуществляет следующие трудовые действия:

- дистанционное анонимное психологическое консультирование населения, лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, и их законных представителей, а также специалистов социальных и иных организаций;

- информирование по телефону о причинах, признаках кризисных состояний и неотложных действиях в трудных жизненных ситуациях;

- разработка и реализация индивидуальных программ дистанционного психологического сопровождения клиентов на телефоне доверия (суицидальные намерения, конфликты, психологическое и физическое насилие, агрессивное и аутоагрессивное поведение, зависимости);

разработка плана реагирования в кризисных и экстремальных ситуациях и его реализация, в случае необходимости – совместно с другими специалистами (специалисты по социальной работе, социальные педагоги, педагоги-психологи, медицинские работники, специалисты правоохранительных органов);

психологическая профилактика кризисных состояний населения (в том числе агрессивного, аутоагрессивного, суицидального поведения);

прохождение супервизий и других процедур по профилактике эмоционального выгорания;

обеспечение конфиденциальности полученных в результате деятельности сведений о клиенте;

соблюдение требований профессиональной этики, включая анонимность и дистанционность обращений.

Хотелось бы отметить дополнительно возможность приглашения к обучению специалистов из профессионального сообщества, не внутренних, а внешних. Работа с внешними специалистами повышает мотивацию сотрудников и существенно обогащает опыт работы службы.

Детский телефон доверия как средство оказания психологической поддержки детям в кризисной ситуации

Петроченко Н.А.,

*начальник отдела «Телефон неотложной психологической помощи 051»,
Московская служба психологической помощи населению» Департамента
социальной защиты населения города Москвы*

Консультирование взрослого населения и консультирование детей – это два совершенно разных вида оказания психологической помощи. Когда наш телефон «051», а он существует уже 8 лет, в 2010 году был подключен к общероссийскому детскому телефону доверия, служба столкнулась с тем, что «взрослые» и «детские» звонки – это разные обращения и совершенно разная проблематика.

Служба была не совсем готова к консультированию детей. Раньше на «051» тоже поступали звонки от детей, но они составляли около 1% от общего количества обращений. И когда обрушился шквал детских звонков, специалисты службы прошли обучение, организованное Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, на базе Московского городского психолого-педагогического университета.

Параллельно мы провели опрос детей своих сотрудников – 32 детей разного возраста. Им были заданы вопросы о том, как они относятся к детскому телефону доверия: «Нужен ли детям телефон доверия?», «Кто такой психолог?», «Хорошо ли, если моя мама – психолог?» и др.

Самыми интересными детскими ответами хочу поделиться с вами: «Психолог – это человек, который всех спасает», «Моя мама психолог – это хорошо, она мне уделяет внимание после своей работы, потому что думает, что мне его не хватает». Мальчик 14 лет ответил: «Моя мама психолог – это хорошо, меня устраивает ее график работы, но плохо потому, что она разговаривает со мной психологическими терминами, и я ее не понимаю»...

Что же наши дети говорили про детский телефон доверия? Мы им задавали вопросы: «С какими проблемами можно позвонить на детский телефон доверия?», «Есть ли такие проблемы у тебя?», «Хороший ли номер и как его запомнить?». Проблемы назывались самые разные, но дети в один голос сказали, что невозможно запомнить телефонный номер 8-800-2000-122, он должен быть коротким.

Девочка 6-ти лет в ответ на вопрос, с какими проблемами надо обращаться на детский телефон доверия, ответила: «Если кто-то хочет выпрыгнуть из окна», а когда ее спросили, есть ли такие проблемы у нее, она ответила: «Да, меня пугает высота». Один ребенок просто написал: «С любым страхом можно позвонить на телефон «детского доверия». Именно «детского доверия»...

При подключении нашей службы к общероссийскому детскому телефону доверия звонки сначала распределялись «веерно», т.е. на все шесть каналов

телефона «051», но мы быстро выделили отдельную линию детского телефона (такая техническая возможность на «051» есть) и звонки теперь поступают целенаправленно на один канал.

Приобретая новый для себя опыт работы с детьми, нам стало интересно проанализировать и сравнить характер обращений на «взрослый» и «детский» телефоны. В первое время было очень резкое отличие: приблизительно 85% всех звонков на детский телефон составляли звонки-розыгрыши и только 15% – профильное консультирование или информирование. Звонки от мальчиков и девочек поступали примерно в одинаковом количестве, разговор длился 5-7 минут.

На телефоне «051» была другая картина – в основном звонили подростки 15-18 лет, среди которых преобладали девушки. Подростки обращались именно за психологическим консультированием, то есть шли целенаправленные консультации. Они фактически правильно формулировали свой запрос, консультант им соответственно помогал. Ребенок входит во взрослую жизнь, его мучают какие-то вопросы, он знает, куда ему позвонить и делает достаточно осознанный выбор.

Сейчас по мере «взросления» детского телефона доверия, именно телефона, а не его аудитории, можно сказать, что характер звонков поменялся – сейчас по телефону доверия проводится больше психологического консультирования и профильного информирования. Мы надеемся, что так дальше и будет.

Что касается кризисных звонков, конечно, помощь должна оказываться своевременно. Жертвам и свидетелям преступления она часто требуется немедленно. И чем раньше человек имеет возможность получить такую помощь, тем меньше негативных последствий будет в дальнейшем.

На наш взгляд при обращениях потерпевших представители силовых ведомств должны работать параллельно с психологом, что позволит минимизировать для человека негативные последствия в будущем.

Жестокое обращение с детьми – одна из болезненных тем нашего времени. Детский телефон доверия – это одно из первых и важных звеньев в системе предотвращения жестокого обращения в отношении детей, так как в силу доступности и анонимности телефонное обращение дает возможность любой категории населения получить экстренную психологическую и ресурсную помощь. В такой помощи особенно нуждаются дети и подростки, которые порой не знают, куда обратиться в сложной для них ситуации.

Из опыта работы Московской службы психологической помощи населению можем сказать, что у нас есть кризисный телефон, проводятся очные индивидуальные консультации в каждом районе Москвы. Самое главное, что при необходимости мы можем человека направить на очное консультирование. Такие различные формы работы как тренинги, групповые консультации, реабилитация обеспечивают доступность и своевременность помощи, и это важно как

для клиента, так и для специалистов. Использование различных форм работы может значительно увеличить эффективность оказываемой помощи.

Структура кризисной помощи может быть различной, но, на наш взгляд, наиболее полный ее вариант включает в себя кризисный телефон неотложной психологической помощи, подразделение консультативной психолого-медико-социальной помощи, подразделение психолого-педагогической помощи, подразделение социально-правовой помощи, группы самопомощи или волонтеры. Необходимость работы единой команды в организации, которая оказывает помощь в кризисных ситуациях, неоспорима. Работа даже очень квалифицированного специалиста вне тесного сотрудничества с коллегами приводит, конечно, к уменьшению эффективности оказываемой помощи и быстрому профессиональному выгоранию.

Работа с острыми ситуациями, суицидами, насилием, острым горем является эмоционально чрезвычайно затратной, она предъявляет особые требования к формированию психологической атмосферы и невозможна без регулярной супервизии, реабилитации специалистов.

Командный подход обеспечивает последовательность в работе, один и тот же пострадавший может обращаться к разным специалистам. Эффективность помощи детям и подросткам во много раз увеличивается, если удастся сформировать команду специалистов разных профессий. Это дает специалистам возможность решать проблемы пострадавшего.

При передаче кризисного звонка в смежное ведомство на место выезжает полиция или сотрудники МЧС, которые должны оказать помощь на таком же профессиональном уровне, на котором работали психологи службы телефона доверия. К сожалению, так получается не всегда. Важно, чтобы стандарт оказания помощи гарантировал ее оказание на высоком уровне. Служба может обеспечить такую помощь.

По созданию стандарта «Психолог в социальной сфере» была проделана огромная работа, но в нем не прописана услуга по телефонному консультированию, т.е. телефонное консультирование вообще никуда не входит, оно выпало. Предлагаем внести в стандарт около девяти поправок, но основное – включить в трудовую деятельность дистанционное консультирование, для которого необходима соответствующая квалификация.

Психологи-консультанты, работающие на детском телефоне доверия, стараются быть очень внимательными и высокопрофессиональными. Они понимают, что, скорее всего, дети обратятся в первую очередь к ним, нежели непосредственно для личной консультации, такой звонок для многих детей является первой встречей с психологом. Взаимодействие с ними, возможно, формирует у детей первое впечатление о мире психологов, взрослых, помогающих взрослым.

Кроме того, для эффективной работы службы необходимо развитие межведомственного взаимодействия, так как специалисты не очень свободны в

своих действиях, когда контактируют с другим ведомством. Нужно видеть своих коллег из разных ведомств, общаться с ними, принимать какие-то решения, которые бы устраивали всех.

Также хотелось бы, чтобы к кризисным службам было особое отношение, нужно, чтобы была 36-часовая рабочая неделя, отпуск был не 28 дней, а хотя бы 40, потому что за 28 дней консультант кризисной службы не успевает восстановиться. Необходимо выработать особое отношение к таким кризисным службам, как телефон доверия. Государству следует относиться к этому как к инвестициям в свое будущее.

Обеспечение межведомственной координации деятельности служб детского телефона доверия в Курганской области

Кудрявцева И.В.,

начальник отдела социальной профилактики Управления по социальной политике Правительства Курганской области

В регионе координация деятельности детского телефона доверия осуществляется на межведомственной основе, что позволяет добиваться лучшей эффективности.

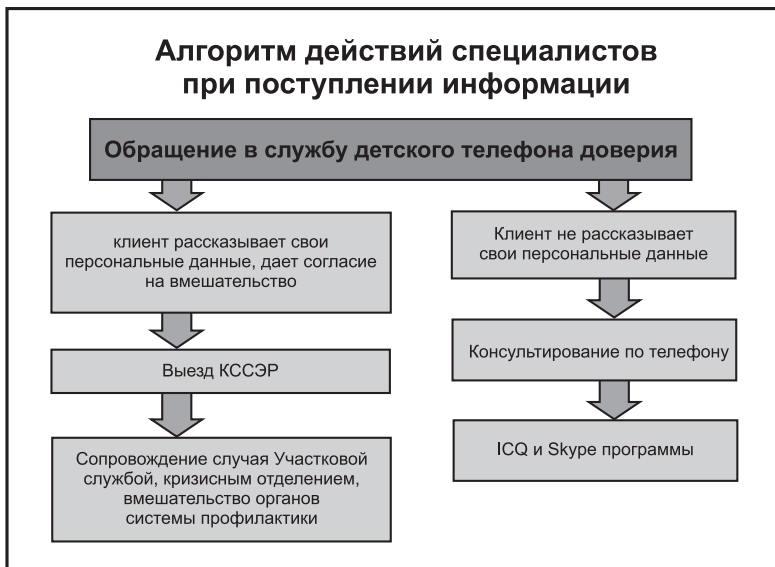
Координацию всех субъектов, работающих в интересах детей, осуществляет Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Курганской области, в которой создаются постоянно действующие рабочие группы, обеспечивающие межведомственную координацию, одна из таких групп обеспечивает межведомственную координацию деятельности детского телефона доверия.

Службы телефона доверия у нас действуют в учреждениях разной ведомственной принадлежности (социальной защиты, здравоохранения, образования), поэтому такая структура в составе Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав позволяет нам вырабатывать и реализовывать единую стратегию оказания помощи клиентам.

Работа ведется в соответствии с Планом мероприятий по организации деятельности на территории Курганской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером в 2013-2014 годах.

Разработано Положение о работе детского телефона доверия, должностные инструкции специалистов.

Введен единый алгоритм отработки кризисного звонка, в основе которого лежит межведомственный порядок взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по выявлению и сопровождению несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении.

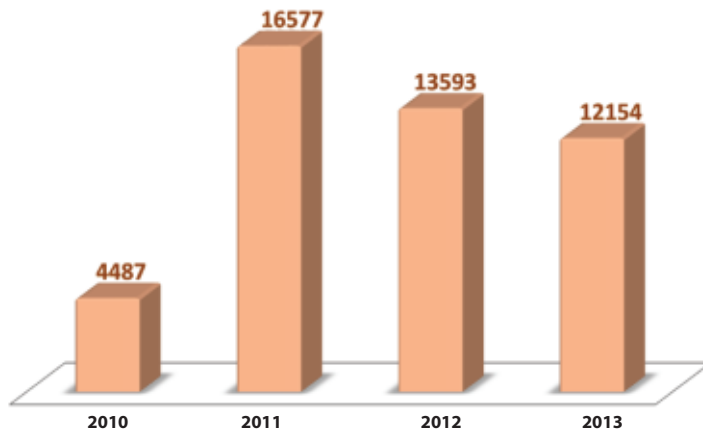


Ежеквартально на базе служб проводятся «методические дни» с практической отработкой различных вопросов. В 2014 году такие дни проведены по вопросам половой индентичности, суицидальных намерений, подростковой беременности, формирования положительного имиджа детского телефона доверия среди родителей.

На базе одной из служб организована постоянно действующая коммуникационная и стажировочная площадка, где с целью поддержания высокого профессионального уровня специалистов и профилактики синдрома выгорания регулярно проводятся супервизии: как очные, так и дистанционные при помощи программы Skype.

Осуществляется методическое сопровождение деятельности специалистов детского телефона доверия с использованием методических материалов, разработанных Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. На межведомственном сайте «Защитим детей от насилия!» создан раздел, посвященный деятельности детского телефона доверия.

Динамика количества обращений на Детский телефон доверия в 2010 – 2013 годах

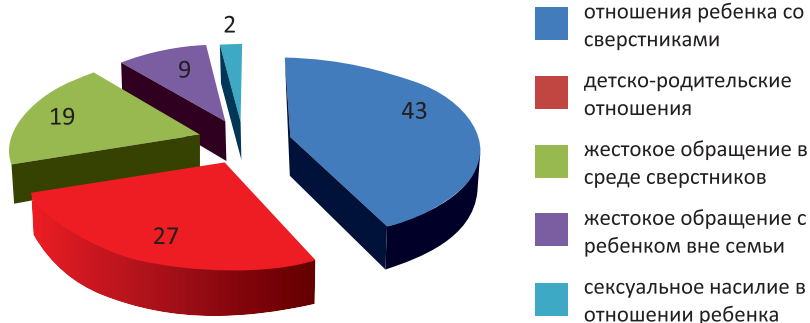


В текущем году состоялся региональный конкурс профессионального мастерства сотрудников служб детских телефонов доверия «Слышать ребенка» по двум номинациям: «Лучший консультант детского телефона доверия» и «Лучший методист (супервизор) детского телефона доверия». Конкурсанты представили презентационные видеоролики, демонстрирующие их профессиональные и личностные качества, роль в оказании экстренной психологической помощи по телефону, прошли тестовый контроль и провели тренинги и мастер-классы для телефонных консультантов.

Достаточное материально-техническое обеспечение службы было создано в рамках целевой программы Курганской области «Детство, свободное от жестокости» на 2010-2012 годы. Наличие 19 квалифицированных специалистов, в том числе прошедших дополнительное профессиональное обучение, организованное Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, обеспечивает бесперебойную круглосуточную работу линии детского телефона доверия.

За время работы детского телефона доверия с единым общероссийским номером (при общей численности населения Курганской области 908 тыс. человек) поступило почти 50 тыс. звонков: в 2010 году (за 4 квартал) – 4 487 обращений, 2011 год – 16 577, в 2012 году – 13 593, в 2013 году – 12 154, в I квартале 2014 года – 5 252).

Проблематика обращений на детский телефон доверия, %



Проблематика обращений различна. Первое место по числу обращений занимают проблемы отношения ребенка со сверстниками (конфликты, неразделенная любовь и др.). На втором месте – проблемы детско-родительских отношений, на третьем – жестокое обращение со сверстниками (так называемый подростковый буллинг).

Виды сопровождения клиентов, обратившихся на детский телефон доверия



Ежегодно на детский телефон доверия поступает 500-700 кризисных звонков (в 2011 году – 822, в 2012 году – 535). Работа по кризисным звонкам ведется индивидуально. Если обратившийся не готов раскрыть свои персональные

данные, то работа продолжается в формате анонимного консультирования (21%), в том числе с использованием программ ICQ и Skype (3%). В случаях, если клиент раскрывает свои персональные данные, а ситуация не требует немедленного реагирования, помощь оказывается в формате очного консультирования (18%), в том числе в условиях кризисного отделения, информация при этом передается в службы системы профилактики.

Если ситуация требует принятия незамедлительных мер по защите прав несовершеннолетних, выезжает круглосуточная социальная служба экстренного реагирования (61%). Такие службы функционируют в гг. Кургане и Шадринске.

Служба создана в декабре 2010 года в рамках областной целевой программы «Детство, свободное от жестокости» на 2010-2012 годы в городе Кургане и взаимодействует со службой телефона доверия по оказанию неотложной помощи семье и детям.

Круглосуточная социальная служба экстренного реагирования носит межведомственный и междисциплинарный характер. В составе службы 4 группы специалистов, обеспечивающих круглосуточный формат ее деятельности. В команде работают психолог, специалист по социальной работе, при необходимости совместно выезжают специалист Управления опеки и попечительства, инспектор по делам несовершеннолетних.

Работая в кризисной ситуации, специалисты круглосуточной социальной службы экстренного реагирования выступают медиаторами в конфликтной ситуации (в 62%), выявляя факторы, угрожающие жизни и здоровью ребенка (39%), ведут профилактику суицидальных проявлений (2%), оценивают степень опасности жизни и здоровью и в случае необходимости рассматривают вопрос о возможном изъятии ребенка (2%) или эвакуации женщины с детьми в безопасное место: к друзьям, родственникам либо в социальные гостиницы.

Эффективность деятельности детского телефона доверия во многом зависит от степени информированности населения, в частности детей и подростков об услугах, предоставляемых службой, и их доступности.

В 2012 году в конкурсе рекламно-информационных кампаний, проведенном Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, Курганская область заняла III место в номинации «Лучшая региональная информационно-рекламная кампания».

В Курганской области ведется систематическая информационная работа, в ходе которой используются различные возможности: средства массовой информации, наружная реклама, Интернет, организация промоакций. В ходе таких акций, которые проводятся с участием волонтеров молодежных организаций, ежегодно распространяется более 5 тыс. экземпляров печатной продукции. В 2013 году проведен региональный интернет-конкурс социальной рекламы о деятельности детского телефона доверия.

В перечень вопросов, которые проверяются в ходе межведомственных выездов в учреждения детства с пребыванием детей, включен пункт «инфор-

мация о детском телефоне доверия» и «доступность детского телефона доверия», то есть беспрепятственный доступ ребенка к средствам связи, возможность позвонить и получить психологическую помощь.

Традиционно 17 мая в рамках проведения Международного дня телефона доверия в муниципальных районах и городских округах Курганской области проводится почти 3 000 тематических уроков-акций «Скажи телефону доверия «ДА!», в которых принимает участие более 50 тыс. обучающихся, воспитанников. Номер детского телефона доверия дети записывают в свои школьные дневники, заносят в «список контактов» сотовых телефонов. В конце мая количество обращений (проверочных звонков) на детский телефон доверия заметно увеличивается.

Также проходит большое число родительских собраний, методических совещаний для специалистов системы профилактики. Во всех учреждениях социальной сферы размещены стационарные информационные стенды, на которых постоянно обновляется и пополняется информационный материал о телефоне доверия и круглосуточной социальной службе экстренного реагирования.

Подводя итоги, хочется отметить, что благодаря деятельности детского телефона доверия и сопряженных с ним служб, наряду с другими мероприятиями стало возможным увеличение количества случаев выявления семейного и детского неблагополучия на ранней стадии с 27% в 2010 году до 75% на сегодняшний день. В Курганской области служба детского телефона доверия действительно востребована и актуальна.

Компетенции и качество деятельности консультанта детского телефона доверия: обучение, сопровождение, супервизия

Залевский В.Г.,

доцент кафедры общей и прикладной психологии Алтайского государственного университета, психолог, супервизор службы экстренной психологической службы по телефону и консультативного приема КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»

Практика деятельности детского телефона доверия, а также практики обучения специалистов и супервизионного сопровождения деятельности служб позволяют обозначить ряд вопросов, связанных, с одной стороны, с повышением эффективности деятельности детского телефона доверия, с другой стороны, с сохранением надежности деятельности персонала служб и постоянным расширением спектра компетенций и профессиональных навыков специалистов.

На сегодняшний день существует четыре вида образовательных программ, ориентированных на соответствующих специалистов.

Программа подготовки консультантов «первого уровня», имеющих базовое профессиональное психологическое образование, но не прошедших специальную подготовку по проблемам телефонного (дистантного) консультирования. В данную категорию попадают консультанты, как имеющие довольно большой опыт, так и только пришедшие в данную область психологической практики, или вообще «с вузовской скамьи». Скорость освоения и понимания учебного материала у опытных и начинающих специалистов различна, в связи с чем встает вопрос входного тестирования с целью формирования более однородных групп. К позитивному же факту мы отнесем то, что в группе с различным опытом профессиональной деятельности возможна реализация наставничества, обмена опытом, что, несомненно, насыщает реальное, прикладное содержание обучения, позволяет более глубоко проникать в суть теории и практики дистантного, причем возрастноразориентированного консультирования.

В программе подготовки консультантов «второго уровня» участвуют специалисты, прошедшие обучение по предыдущей программе «первого уровня», имеющие опыт работы в качестве телефонного консультанта. Ресурс обучения заключается в том, что, во-первых, консультанты обладают уже достаточно сходными профессиональными тезаурусами, что позволяет им говорить на одном языке, и, с другой стороны, у обучающихся есть собственные, уникальные, наполненные эмоциями ситуации работы с абонентами, которые представляются в качестве живого материала, прорабатываемого в учебном процессе, в том числе и с использованием приемов и методов супервизии.

Программа подготовки супервизоров рассчитана на специалистов, которые, как это чаще происходит в нашей практике, будут выполнять в том числе и супервизионные функции. «В том числе» означает, что чаще суперви-

сионные задачи ставятся перед руководителем службы или консультантами, имеющими определенный опыт работы в сфере экстренной психологической помощи. Не будем оценивать данное явление, тем более что коллегиальная супервизия или интервизия практикуется давно и успешно в большинстве служб экстренной психологической помощи. Весьма остро стоит вопрос супервизии как отдельной важной самостоятельной практики и, соответственно, супервизоров как самостоятельных специалистов, выполняющих важнейшую для консультантов и службы работу. В данном случае имеет смысл ставить все-таки вопрос об отборе кандидатов на обучение (и, соответственно, на деятельность) и дальнейшем уточнении содержания программы, особенно в части, скажем, перефразируя З. Фрейда, «освоения базовой супервизорской позиции».

Программа подготовки руководителей служб детского телефона доверия, как и аудитория, является новой и достаточно сложной в силу нескольких причин. Во-первых, как показывает опыт, руководителями детского телефона доверия зачастую становятся специалисты, пришедшие из родственных сфер (ранее руководившие психологами в системе образования, из сферы социальной работы, медицины и т.д.), имеющие определенный опыт именно руководящей работы, на что и делается акцент при назначении на должность. Соответственно встает вопрос о том, насколько руководитель ориентирован в специфике работы детского телефона доверия. Во-вторых, есть другая категория специалистов: на руководящую работу назначаются консультанты, имеющие серьезный опыт работы «на трубке», в полной мере являющиеся профессионалами-практиками, но не имеющие опыта управления. В данном случае встает вопрос, связанный с формированием и развитием управленческих компетенций. Таким образом, говоря об обучении руководителей служб детского телефона доверия, мы сталкиваемся с двумя разнонаправленными содержаниями обучения, которые необходимо учитывать при организации этого процесса и работы с аудиторией. Видимо, в перспективе возможна разработка программы, состоящей из трех блоков, направленных на специалистов с различным опытом профессиональной деятельности: первый блок условно назовем «менеджмент», он ориентирован на руководителей с доминирующим опытом работы консультанта, второй блок – «консультирование», ориентированный на специалистов с доминирующим руководящим опытом, третий блок – интегрирующий – «управление службой детского телефона доверия», в ходе освоения которого объединяются и те и другие перечисленные выше специалисты, и формируются компетенции руководителя службы «детский телефон доверия с единым общероссийским номером».

Говоря об этапах обучения специалистов различных профилей (консультантов, руководителей, супервизоров), хотелось бы отметить два аспекта. Первый: говоря об этапах обучения, мы дифференцируем базовый этап подготовки, на котором формируются и интегрируются в стилистику профессионального поведения фундаментальные теоретико-методологические, прикладные и технологические принципы деятельности специалистов детского телефона

доверия. Также мы говорим о том, что унификация базовых (как минимум) компетенций, позволяет осуществить близко к стандарту оказание услуг тем, кто обращается на детский телефон доверия.

Второй: содержательный аспект, внутри которого мы рассматриваем содержательную глубину подготовки специалистов различных профилей. Начнем с *консультантов*. Помимо того, что мы дифференцируем процесс обучения консультантов по формальному признаку, считаем, что с содержательных позиций необходимо различать следующие ступени подготовки (или подготовленности). Первая ступень – знание основ психологии, вернее, ее направлений (общей, социальной, клинической, здоровья, возрастной, педагогической), знание и умение применять на практике принципы и технологии психологического консультирования, особенно дистантных его форм, наличие ясных представлений о государственной политике в интересах семьи и детей, а также о принципах и правилах социальной помощи различным слоям населения (в первую очередь – семье и детям). Вторая ступень подготовки – дифференцированные и глубокие знания особенностей развития ребенка (нормативные кризисы, возрастные новообразования и т.д.), знание особенностей функционирования семьи, кризисов ее развития, условий, способствующих здоровому/нездоровому (в широком смысле) существованию ее членов, глубокие представления и понимание угроз и вызовов среды, направленных на благополучие ребенка и его социокультурного окружения; владение основным набором приемов и технологий консультирования по телефону, учитывающих различные типы запросов и абонентов, владение основными приемами превенции и коррекции эмоционального выгорания, владение навыками формирования отчетности и ведения первичной документации. Третья ступень подготовки – знание особенностей содержания основных специфических запросов детей, подростков и их родителей (например, такие темы, как «дружба и любовь», «сексуальность и физиологические проблемы», «жизнь и смерть», «воспитание и насилие» и пр.), обладание знаниями и умениями, позволяющими результативно работать с «особыми» обращениями (регулярные абоненты, розыгрыши, психически нездоровые и находящиеся в состоянии опьянения и т.д.), владение приемами работы с различными социокультурными, возрастными группами абонентов, а также с различными типами обращений, технологией передачи обращений для оказания очной социально-психологической помощи (например, технология передачи случая, практикуемая в Алтайском крае), владение базовыми навыками аутосупервизии.

Все перечисленное указывает лишь на краеугольные знания, умения и навыки (= компетенции), которыми должны владеть консультанты детского телефона доверия. Данные компетенции должны получать свою Hi-Fi-настройку (настройку высокого разрешения) в процессе как обучения, так и собственно работы на телефоне, а также, что принципиально, в процессе супервизионного сопровождения.

Говоря о подготовке *супервизоров*, мы также фиксируем, что их обучение должно быть ступенчатым. Практика показывает, что супервизор должен, с

одной стороны, быть на шаг впереди тех, кого он призван обслуживать, то есть консультантов и руководителей, ориентироваться в современных тенденциях оказания дистантной психологической помощи и знать современные технологии, тем самым являясь для сотрудников ресурсом. С другой стороны, супервизор должен быть флексибильным, гибким в том смысле, что ему приходится реагировать на непредвиденные, часто непрогнозируемые ситуации, которые ему подбрасывает практика. Подготовку супервизоров необходимо блокировать на следующие составляющие.

Первая компонента – общие представления о супервизии как об особой самостоятельной форме профессиональной деятельности, которая требует специфических теоретических знаний и практических умений. Здесь же необходимо формировать базовое понимание того, какова профессиональная роль и профессиональная позиция супервизора по отношению к службе и ее специалистам: это отнюдь не позиция «сверху», «над», а коллегиальная, партнерская.

Вторая компонента содержит в себе формирование и развитие технологических компетенций супервизора, т.е. освоение, понимание сути, ресурсов и ограничений приемов и техник супервизии. Акцент ставится на такой важнейший навык, как умение структурировать и анализировать супервизионный запрос (причем в любой форме супервизии – индивидуальной или групповой), воспринимать и интерпретировать его не линейно, а многомерно. Для формирования данной компетенции нами предлагается обучающая и прикладная техника, которую мы называем «структура анализа», позволяющая как раз увидеть различные аспекты «бытия проблемы» и совместно с супервизируемым структурировать его запрос.

Третья составляющая рассматривается нами со следующим содержанием. Традиционно сложилось, что главной мишенью супервизии является проблема, называемая «синдром эмоционального выгорания». Мы рассматриваем данную проблему с комплексных позиций и обозначаем ее как проблема «профессионально-личностных деформаций», принимая во внимание тот факт, что супервизор отвечает за профессиональный компонент и поддержку консультанта в дифференциации «профессиональная проблема» vs. «личная проблема». Исходя из этой посылки мы и работаем над технологиями профилактики и коррекции феномена, который К. Маслач назвала «burnout».

Руководители – это новая и специфическая категория специалистов, с которыми также реализуется образовательная программа. Обозначим компоненты обучения, которые с необходимостью должны присутствовать в его содержании. Во-первых, устойчивые знания и вытекающие из них умения в сфере психологии управления, менеджмента, социальной психологии общения, организационного консультирования, психологии рекламы, маркетинга, а также обязательно принципы либо коучинга, либо организационной и проектной супервизии. Во-вторых, четкое понимание и определенный опыт в сфере телефонного консультирования – понимание принципов и правил экстренного, дистантного и собственно телефонного консультирования, знание принципов и

правил организации и оказания экстренной психологической помощи по телефону, устойчивые знания в области возрастной психологии и возрастнорентированного консультирования, педагогической психологии, психологии отклоняющегося поведения и здоровья, а также психологии семьи и основ социальной работы с семьей и детьми. Обязателен опыт и навыки в сфере собственно психологической супервизии. Третья часть обучения руководителей должна заключаться не просто в трансляции некоей формализованной информации, а в создании ситуаций для обмена опытом, мозгового штурма, супервизии и рефлексии, которые способны помочь погрузиться в глубину проблем управления службой детского телефона доверия.

Обсуждая вопрос технологий обучения, стоит заметить следующее. Считаем, что процесс и технология обучения специалистов служб должен претерпеть определенные изменения, среди которых нужно указать на основные опорные точки.

Первая. Процесс обучения, безусловно, должен иметь свою стартовую и финишную точки (согласно требованиям законодательства), однако он не должен быть загнан в прокрустово ложе «краткосрочного повышения квалификации». Но процесс образовательного взаимодействия со специалистом (или службой целиком) может быть пролонгирован на достаточно длительное время. Скажем, обучение консультантов (возможно даже без деления на первый и второй уровни) может быть «растянуто» на период 3-9 месяцев, в течение которого с ними будут реализовываться различные приемы и методы обучения (очного, заочного, дистанционного), а также образовательного и супервизионного сопровождения. Такая пролонгация имеет еще один значимый ресурс, который состоит в том, что, как показывает наш опыт, многие специалисты и целые службы депривированы в плане профессионального общения и супервизии, а такая форма даст возможность в течение длительного времени находиться в «коммуникативном тоне», причем взаимодействуя не только с преподавателем напрямую, но и коллегами из других служб (пусть это будет и дистантное взаимодействие).

Вторая. Авторы-разработчики образовательных программ указывают на возможность применения различных технологических приемов трансляции знаний, их проверки и навыков отработки. Можно предложить следующую модель организации обучения с указанием на основные технические приемы. Продемонстрируем на примере подготовки консультантов.

А) базовый теоретический блок, посвященный проблеме возраста и социокультурной среды ребенка, может быть реализован в форме лекционных занятий (если мы говорим об очной форме), либо же в любых вариантах дистантного обучения: вебинар, знакомство с текстовым материалом, онлайн-лекция (например, Skype) и пр., контроль знаний также может происходить в удаленной форме.

Б) базовый прикладной блок посвящен освоению и отработке основных принципов и приемов дистантного (телефонного) психологического консультирования, а также основным формам отчетности. В обязательном порядке должны быть включены основы супервизии и супервизионная сессия (мини-

мум – одна групповая и одна – индивидуальная). Обязательно прохождение данного блока в очном режиме, т.к. здесь транслируются и отрабатываются базовые приемы и техники дистантного консультирования. Участники также проходят супервизию, что необходимо для оценки качества освоения материала и понимания сути работы консультанта детского телефона доверия. Формы и приемы работы могут использоваться любые, в том числе деловые/ролевые игры, case-study, проблемные обсуждения и пр. Контроль знаний проходит также в очном режиме, включая в себя демонстрацию освоенных компетенций и супервизию.

В) блок сопровождения – обученный специалист не должен оставаться без возможности получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, супервизии, а также в широком смысле профессиональных коммуникаций, и это дает возможность утверждать, что необходима разработка целого ряда микросеминаров, тематических супервизионных сессий, круглых столов и т.п., посвященных как поддержке обученных специалистов, так и собственно продолжению обучения по сложным и актуальным темам телефонного консультирования детей и взрослых.

Таким образом, процесс и технология обучения специалистов детского телефона доверия может и должна оказаться формой постоянного обучающего, развивающего и информационного взаимодействия образовательного учреждения и специалистов, служб, а также государственных органов, ответственных за деятельность детского телефона доверия в регионах.

В силу того, что во многих регионах службы детского телефона доверия подчинены различным управлениям (социальной защиты, образования, по делам молодежи, здравоохранения), их деятельность для данных управлений оказывается одной из многих, что снижает ее качество и эффективность. В силу этого образовательная организация по договоренности/соглашению с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также с привлечением иных заинтересованных структур и лиц может выполнять роль координирующего центра по вопросам, касающимся содержания подготовки, образовательного и супервизионного сопровождения специалистов и служб детского телефона доверия, а также быть коммуникационной площадкой.

Любые специалисты, особенно те, кто относится к сфере «человек - человек» (в классификации Е.А. Климова), требуют постоянного профессионального взаимодействия, коммуникации, которые способствуют поддержанию открытости, готовности к изменениям и развитию, а также (и здесь эта формула тоже вполне применима) «излечению через вербализацию».

В данном случае устойчивое, динамичное, открытое профессиональное сообщество есть одно из важнейших условий эффективного функционирования службы детского телефона доверия. Условием, которое является для службы ресурсной средой, обуславливающей косвенный супервизионный эффект.

В свете введения в действие профессиональных стандартов (психолог в социальной сфере – как наиболее близкий для нас), стандартов и регламен-

тов оказания услуг (в том числе услуг детского телефона доверия), развития практики общественно-профессиональной экспертизы, а также, хотя и неторопливого, формирования пула саморегулируемых организаций (в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»), объединение специалистов в определенных областях деятельности становится и насущной необходимостью, и условием эффективной профессиональной деятельности, профессионального развития. Кроме того, успешно позиционируемые профессиональные объединения несут значимую социально-просветительскую нагрузку, что видится особенно важным для продвижения услуг и ценностей детского телефона доверия.

Кроме того, профессиональное сообщество в любой своей форме *a priori* выполняет и экспертную, и информационную, и супервизионную, и регламентирующую функции.

Необходимо проговорить и идею о различных объединениях специалистов служб детского телефона доверия. Нам как воздух необходимы коммуникационные площадки для постоянного взаимодействия, обмена мнениями, опытом, решения общих задач и продвижения общих идей, проведения научных исследований и развития общей методологии деятельности, и, в конечном счете, отстаивании собственных интересов и прав. Что же касается перспектив нашей деятельности, профессии и службы, то они видятся достаточно устойчивыми и рассматриваются нами как значимая часть государственной политики в интересах семьи и детства.

Психолог-консультант как основная единица деятельности в системе служб детского телефона доверия

Тарасенко А.А.,

заведующая отделением экстренной психологической помощи по телефону ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» Оренбургской области

С сентября 2010 года на территории Оренбургской области функционирует служба «Детский телефон доверия», основной задачей которой является оказание экстренной психологической круглосуточной помощи детям, подросткам и их родителям.

За прошедшие неполные 4 года деятельность службы, ее координация и внутреннее устройство претерпели серьезные изменения.

2010 год стал для нас одним из самых сложных, так как работникам предстояло решить не только вопросы организационного характера, повысить свой профессиональный уровень, но и преодолеть недоверие жителей Оренбургской области к психологической помощи, оказываемой дистанционно. Именно поэтому 2010 год не отличается большим объемом полученных обращений. В основном в этот период времени абоненты предпочитали решать вопросы, связанные с отношениями со сверстниками (52%) и взаимоотношениями полов (34%).

В 2011 году не только увеличилось количество принятых обращений, но и существенно улучшилось качество оказываемой психологической помощи. Благодаря целенаправленной рекламе и другим мероприятиям существенно возросло количество абонентов, в том числе обратившихся по вопросам насилия и жестокого обращения. Если в 2010 году было зарегистрировано всего 29 случаев жестокого обращения и насилия, то в 2011 году эта цифра увеличилась почти в 22 раза (643 случая). Этот промежуток времени для службы детского телефона доверия стал периодом посредничества между абонентами и службами, занимающимися вопросами благополучия детей (КДНиЗП, ПДН, отдел опеки и попечительства, психологические центры и др.).

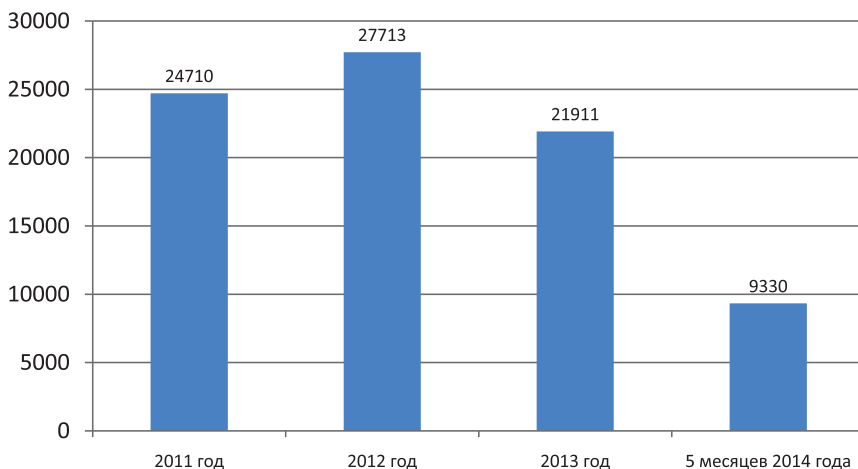
В последующем рост числа обращений был обеспечен открытием в марте 2012 года второй линии службы детского телефона доверия в городе Оренбурге. Если количество обращений в начале 2012 года составляло немногим больше 1000, то к концу года число звонков превысило пяти тысячный рубеж.

По мере роста доверия населения Оренбургской области к службе детского телефона доверия увеличивалось не только количество обращений, но и изменялось их содержание. Особенно четко прослеживается динамика роста звонков от людей, находящихся в кризисном состоянии. Так, в 2013 году был зарегистрирован достаточно большой всплеск суицидальных обращений. Прирост численности абонентов стал хорошим подспорьем для открытия третьей

линии (г. Бузулук). Таким образом, жители Оренбургской области перестали сталкиваться с проблемой долгого ожидания профессиональной психологической помощи. В 2014 году была открыта четвертая линия службы детского телефона доверия в городе Орске.

В результате мониторинга обращений было выявлено незначительное количество звонков, поступающих от взрослых. Для привлечения внимания родителей было принято решение совместно со специалистами детского телефона доверия разработать рекламную кампанию, направленную на оказание психологической помощи и нормализацию детско-родительских отношений в семье посредством обращения в службы детского телефона доверия.

Динамика количества обращений на детский телефон доверия за 2011-2014 гг.



По мере развития и становления служба детского телефона доверия столкнулась с проблемой отсутствия квалифицированных психологов, готовых работать с заочным консультированием. Выход из данной ситуации был найден через взаимовыгодное сотрудничество с выпускающими кафедрами психологии высших учебных заведений, многочисленными психологическими и тренинговыми центрами, организованными в крупных городах области. Немаловажно, что все специалисты службы детского телефона доверия ежегодно повышают свою квалификацию во время прохождения обучения, организованного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, на базе регионального центра практической психологии и социальной защиты «Вектор» (г. Пермь).

Опыт работы службы детского телефона доверия показал, что кроме выполнения непосредственной консультационной работы специалистам службы необходимо вести и методическую работу, что требует дополнительного времени. Для решения этой задачи потребовалось расширение штата сотрудников, что, в свою очередь, позволило снизить напряженность труда и рабочей нагрузки на специалистов детского телефона доверия. В результате принятые меры благоприятно отразились на мотивации трудовой деятельности психологов-консультантов.

Однако стоит отметить, что все вышеизложенное в основном касается работы первой и второй линий телефона доверия, базирующихся в г. Оренбурге. Поэтому во второй половине 2014 года впервые планируется проведение совместного семинара всех четырех служб детского телефона доверия Оренбургской области для выработки единой стратегии повышения качества и доступности экстренной психологической помощи.

Значимость психолога-консультанта в системе служб детского телефона доверия невозможно переоценить. Именно он оказывает психологическую помощь детям, родителям и лицам, их заменяющим. Причем часто психолог-консультант остается единственным связующим звеном в межведомственном взаимодействии служб. На его плечи ложится оказание психологической поддержки лицам, подвергшимся жестокому обращению и насилию. Зачастую именно он осуществляет профилактику и предупреждение жестокого обращения в семье и знакомит население из далеких населенных пунктов с профессиональной психологической помощью.

Однако при всей своей значимости психолог-консультант детского телефона доверия не обладает четкими закрепленными законодательно правами. Все права носят лишь рекомендательный характер.

Очень часто специалисты детского телефона доверия в своей работе сталкиваются с отсутствием единой правовой базы для консультантов (количество отпускных дней, норма часов), недостатком рабочего времени для проведения информационно-просветительской деятельности. В результате чего у консультанта может возникнуть тревога, связанная с неясностью системы оценки своей работы и становлением в профессии, что, в свою очередь, негативно отражается на его мотивации к трудовой деятельности. Стоит отметить, что обучающие курсы дают психологам-консультантам обогащение собственных профессиональных знаний, но не затрагивают систему материальных ценностей: сертификаты об обучении, которые получают специалисты после обучения, не отражаются на их материальном положении, что непременно приводит к неполному выявлению и развитию личностных возможностей.

Также, проходя обучение, специалисты детского телефона доверия получают информацию о нормативно-правовой базе, регламентирующей работу службы. Однако на местах работы психологи-консультанты сталкиваются с реалиями организации рабочего процесса, которые нередко отличаются от рекомендованных стандартов. Это часто способствует быстрому профессиональному выгоранию и является причиной ухода из данной профессии квали-

фицированных психологов, прошедших обучение.

Наряду с этим хотелось бы напомнить, что для профилактики выгорания и повышения значимости своей профессии для консультанта важно принимать участие в тренингах, семинарах, вебинарах. И, конечно, не стоит забывать о проведении регулярных супервизий, что является важнейшим условием профилактики выгорания сотрудников службы.

Важным моментом остается обеспечение психологов-консультантов удобными средствами связи (гарнитура), создание комфортных условий труда, так как все это является первостепенной причиной, влияющей на качество работы службы детского телефона доверия.

Методическое обеспечение службы детского телефона доверия как механизма раннего выявления детского и семейного неблагополучия

Спивак А.М.,

президент Национального фонда защиты детей от жестокого обращения

В научной литературе достаточно четко обозначено, что чем сложнее виды деятельности, чем более они комплексны и профессионально насыщены, тем большее значение приобретают такие сервисы как кадровое, управленческое, рефлексивное, супервизорское обеспечение.

Если мы сравним в одном ряду различные виды помощи семье и детям, в том числе социально-психологические услуги, то можно сказать о том, что в ряду таких услуг и видов помощи экстренная психологическая помощь по телефону (телефон доверия) выделяется особо. Это один из самых «сложных» видов помощи как с точки зрения профессиональных требований к содержанию и процессу оказания помощи, так и к ее организации.

Это обусловлено:

- комплексностью решаемых задач (консультационная, организационная, справочно-информационная помощь, выявление неблагополучия и при согласии клиента передача сигнала в соответствующие органы);

- большим разнообразием содержания и экстренным характером помощи: консультантам необходимо быть готовым к немедленному реагированию на самые разные ситуации позвонивших, в том числе кризисные;

- профессиональной (содержательной и эмоциональной) сложностью работы, необходимостью личностной включенности с сохранением профессиональных рамок и требований;

- необходимостью иметь для эффективного оказания услуги не просто специалиста или группу специалистов, а полноценную службу, отвечающую соответствующим требованиям;

- сочетанием вписанности, включенности в систему защиты детства и собственных принципов оказания помощи (в том числе конфиденциальности, анонимности).

Введение общероссийского детского телефона доверия как механизма обеспечения доступности услуги по оказанию консультативной помощи на всей территории страны также обуславливает необходимость унификации требований к оказанию такой услуги.

В связи с этим методическое обеспечение службы приобретает особое приоритетное значение. Оно не только не является чем-то дополнительным, факультативным, тем, что может быть или не быть организовано, или организовано в разном объеме. Методическое обеспечение, его качество фактически приобретает решающую, предопределяющую роль в выполнении службой ее функций. Причина в том, что столь сложную деятельность практически невоз-

можно реализовать на уровне «здорового смысла» или общих представлений о социальной или психологической помощи «вообще», без системной, детально проработанной технологической, методической базы.

Продуктом методического обеспечения выступает описание методов телефонного консультирования и сопряженных с ним видов деятельности службы, развернутые методики работы с теми или иными видами обращений, работа по организации их использования в практике работы служб, в том числе в подготовке кадров для служб, в повышении их квалификации, в супервизии, контроле, оценке качества функционирования, планировании развития. В зависимости от того, как и насколько качественно прописаны и реализованы методы и методики, настолько качественно будет работать служба.

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения выполнял по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, работу по подготовке 3-томного сборника информационно-методических материалов, направленного во все службы детского телефона доверия. Развивая и продолжая эту работу, Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения с участием служб – членов Российской ассоциации детских телефонов доверия, экспертов разработал проект стандарта услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым номером» с обширным комплектом приложений (24 приложения). В комплекте с другими разработанными фондом стандартами профилактических услуг для семьи и детей он был направлен Минтруда России главам субъектов Российской Федерации для изучения и возможного использования в работе.

Методическое обеспечение должно быть совмещено с правовой и нормативной базой оказания данного вида помощи, вписываться в правовые рамки. Мы рассматриваем стандарт как узловой, ключевой документ, выполняющий и нормативную, и методическую функцию, и принципиально важный для совершенствования практики работы служб.

В Федеральном законе от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», с одной стороны, упоминается в числе социально-психологических услуг помощь по телефону доверия как анонимная помощь, с другой стороны, там, где раскрываются услуги, говорится о необходимости заключения договора в случае срочных услуг, хотя бы подписанного акта о том, что услуги оказываются. Эта коллизия, на наш взгляд, может быть разрешена на уровне региона, но посредством сложных процедур. Для этого в перечень услуг социального обслуживания, который принимает регион на основе примерного перечня услуг, который разрабатывает Минтруда России, должна войти отдельно такая социально-психологическая услуга, как экстренная психологическая помощь детям по телефону. Можно предположить, что законодатель, отдельно оговаривая анонимность этого вида услуги, предполагал, что можно решить вопрос об особенностях оформления отношений поставщика и потребителя. Соответственно предлагается обратиться к федеральным органам законодательной и исполнительной власти с тем, чтобы выработать правовой механизм включения анонимного

вида социальной услуги, дистанционно оказываемой, как одной из законно оказываемых услуг в системе социального обслуживания. По аналогии это может происходить и в системе образования.

По каждой услуге из перечня должны быть утверждены стандарт социальной услуги, требования к деятельности поставщика, иные положения. Стандарт должен включать в себя:

- описание социальной услуги, в том числе ее объем;

- сроки предоставления социальной услуги;

- подушевой норматив финансирования социальной услуги;

- показатели качества и оценку результатов предоставления социальной

- услуги;

- условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

Соответственно, данный стандарт, в случае, если он будет приниматься в регионе, на наш взгляд, должен быть содержательным документом, который регламентирует процесс оказания услуги. Тем самым методическая часть стандарта (она может быть приложением к стандарту или дополнением) в своей основе становится обязательной для исполнения, по крайней мере на уровне региона, и делает услугу независимой от специфики какого-то конкретного отдельного руководителя учреждения, консультанта, создает равный доступ и равные требования к качеству. В этом отношении анализ предшествующего опыта стандартизации социальных услуг, национальных стандартов, региональных, говорит о том, что зачастую они включали в себя либо общие требования и рамки, не описывая процесс, либо наоборот детализировали и подсчитывали единичные действия специалистов, акцентируя внимание только на финансово-экономическом аспекте.

На наш взгляд, ядром, сутью стандарта должно быть описание процесса, пусть в общем виде, основных этапов и шагов в оказании услуг, требований к результату, кадровому и материально-техническому обеспечению. Тогда он становится инструментом контроля и инструментом в руках супервизора и специалиста, и инструментом управленческого обеспечения деятельности, то есть можно подсчитать расходы. В свою очередь детали могут раскрываться и в методических материалах.

На основе проекта стандарта, который был разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения, мы в рамках президентского гранта уже проводили дистанционное обучение супервизии. Такой опыт показал высокую востребованность. Дополнением стали конкретные алгоритмы помощи в случаях трудной жизненной ситуации, суицида, жестокого обращения с ребенком и т.д., детализированные методики, которые для специалиста раскрывают те или иные методы работы.

Естественно, любой проект стандарта, и этот в том числе, подлежит адаптации, корректировке, апробированию на уровне субъектов Российской Федерации с учетом региональной специфики.

Групповая супервизия как важный фактор повышения эффективности работы телефона доверия

Метелеркамп-Энбе Д.В.,

*психиатр-супервизор отделения телефона доверия
КГБУЗ «Краевая психиатрическая больница»
Министерства здравоохранения Хабаровского края*

На территории Хабаровского края в режиме общероссийского детского телефона доверия работают 3 учреждения: Краевой молодежный социальный медико-педагогический центр, Центр психологического сопровождения детей и подростков, Краевая психиатрическая больница.

С 1 декабря 1994 г. в составе психотерапевтического центра Городской психиатрической больницы им. профессора Галанта И.Б. был организован Хабаровский городской телефон доверия. В рамках реформы системы здравоохранения больница вошла в состав КГБУЗ «Краевая психиатрическая больница», г. Хабаровск. С 2014 года отделение «Телефон доверия» функционирует как самостоятельное структурное подразделение этого учреждения. Структура отделения: заведующий отделением – 1 ставка, врач-психиатр – 1 ставка, консультанты-психологи – 5,75 ставок.

Ежегодно проводится открытый набор волонтеров по подготовке консультантов телефона доверия (группа до 20 человек) из числа студентов старших курсов психологических факультетов вузов г. Хабаровска.

Основной задачей деятельности отделения является оказание экстренной круглосуточной консультативной психологической помощи населению по телефонам (4212) 30-71-71, 8-800-2000-122 на условиях анонимности, а также консультирование в сети Интернет.

Неотъемлемой составной частью повседневной деятельности телефона доверия является супервизия, направленная на решение следующих задач:

- профилактика синдрома эмоционального выгорания;
- развитие у консультанта способности к эмпатическому переживанию в процессе консультации;
- развитие умения обнаруживать и бережно обходиться со своими эмоциональными переживаниями, использовать их как ресурс в работе с клиентом;
- осознание своих творческих возможностей и принятие собственных ограничений в процессе консультации;
- ценная возможность получать как профессиональную, так и личностную поддержку от более опытного коллеги.

Супервизия реализуется в нескольких форматах:

- групповая супервизия (3 часа в неделю) с возможностью получить заочную супервизию в кругу коллег (сообщение консультанта супервизору, где консультант является носителем динамики самочувствия клиента), с

акцентом на поддержке, а не на оценке своей работы и обратной эмоциональной связью от коллег;

заочная коллегиальная супервизия, где консультант делает сообщение группе с получением эмоционального отклика на свою работу и возможностью провести теоретический разбор темы;

индивидуальная заочная супервизия («после смены», «по запросу»);

индивидуальная очная супервизия (с присутствием супервизора на линии).

Реализация описанного подхода позволяет усилить эмоциональную сплоченность коллектива, постоянно повышать уровень личной уверенности и профессиональной компетенции консультантов телефона доверия, динамически отслеживать эмоциональное состояние сотрудников, что в конечном счете и является профилактикой синдрома эмоционального выгорания.

1 декабря 2014 г. наша служба «Телефон доверия» готовится отметить 20-летие деятельности.

Проблемы информирования населения о работе детского телефона доверия

Куприянова Е.И.,

заместитель председателя правления Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Один из важных компонентов обеспечения доступности услуг детского телефона доверия – информированность о его деятельности. По данным социологического исследования «Эффективность деятельности служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации», проведенного ВЦИОМ по заказу Фонда в 2012 году, информированность детской аудитории о работе общероссийского детского телефона доверия составляла 60% среди школьников в возрасте до 15 лет, в том числе почти 90% среди школьников в возрасте 13-15 лет. При этом уровень информированности родителей был чрезвычайно низок, а без привлечения родителей решить проблемы психологической помощи ребенку невозможно. Реклама для родительского сообщества ведется недостаточно. Фонд изготовил ролики и с 1-го сентября 2014 года запустит рекламную кампанию детского телефона доверия для родителей.

Фонд располагает информацией о работе детского телефона доверия из нескольких источников. Во-первых, информация, представляемая регионами в рамках исполнения соглашения о деятельности детского телефона доверия – о тематике и количестве обращений. Во-вторых, Фонд проводит еженедельный мониторинг региональной прессы, в том числе публикации о детском телефоне доверия. В-третьих, Фонд проводит конкурсы: конкурс рекламы о деятельности телефона доверия, конкурс журналистских работ и т. д.

Регионы сообщают о проведении рекламной кампании, направленной на разные целевые группы. В рамках этих рекламных кампаний размещается информация на стендах в учреждениях образования и здравоохранения, на интернет-сайтах, публикуются тематические материалы в региональных СМИ, размещаются баннеры в городском транспорте, проводятся тематические родительские собрания, распространяется наглядная агитация в виде закладок, листовок, буклетов и др. Ежегодно 17 мая проводится Международный день детского телефона доверия. Используются в регионах и нестандартные формы информирования: флэш-мобы, рассылка сообщения ISQ, SMS и т. д.

И все же мы не можем говорить о высокой информированности, особенно в отношении родителей. Перед нами стоят две важнейшие задачи. И дети, и взрослые должны запомнить номер телефона доверия, но этого мало. Необходимо, чтобы у них появилась внутренняя мотивация позвонить, обратиться на него. В связи с этим очень четко должна быть выбрана форма мотивирования населения для обращения за помощью, совпадающая с реальными потребно-

стями детей и родителей. При разработке рекламы и подготовке различных мероприятий по продвижению детского телефона доверия необходимо учитывать возможные мотивы обращения на телефон доверия разных аудиторий и опираться именно на те проблемы, которые беспокоят детей и подростков, их родителей.

Для профессиональной аудитории проводятся совещания, семинары, круглые столы и конференции – это первый шаг для продвижения телефона доверия. Но следующего шага по его продвижению силами профессионального, образовательного сообщества мы не наблюдаем. Или они не умеют это делать или просто не делают, это – вопрос к организаторам. Получается, что вся наша информация на конференциях, на семинарах не доходит до организаторов внешкольной работы, завучей, педагогов. На это обязательно нужно обратить внимание.

Если речь идет об изготовлении рекламной продукции, то визитки и буклеты должны быть визуально яркими. Если выпускается лифлет, то кроме собственно указания номера, очень важна и текстовая информация. Она должна быть написана понятным, не канцелярским языком, лучше, если текст пишется при консультации с психологом. Это нужно, чтобы потраченные регионом деньги (мы знаем, что на рекламную деятельность средств много не выделяют) были эффективны.

Недостаточно эффективно используются в рекламе детского телефона доверия интернет-ресурсы. Номер телефона доверия размещается в сети Интернет, на сайте органов государственной власти, на порталах учреждений социальной сферы, но на эти сайты редко заходят широкие слои населения. В большинстве регионов информации о детском телефоне доверия нет на порталах городских новостей, на порталах профессиональных сообществ и т. д. Получается, что вроде как реклама в сети Интернет есть, но адресата она не достигает.

Необходимо сказать и о постоянстве проведения рекламы. Регионы очень активно действуют в рамках проведения Международного дня детского телефона доверия и сообщают нам об этом, но этого недостаточно. Вся активность падает на одну неделю в году. А при этом проводится огромное количество других социально ориентированных мероприятий – 1 сентября, 1 июня и т.д. Надо использовать все случаи, когда так или иначе в фокусе внимания находятся социальные вопросы и работники социальной сферы взаимодействуют с населением.

Наблюдается в ряде регионов и такой тревожный факт, когда номер 8-800-2000-122 начинают использовать не по назначению, а как телефон «горячей линии», например, при проведении декады пожилых людей и т.д. У нас целый пакет таких региональных публикаций, в том числе представленных на конкурс журналистских работ. В результате мы дискредитируем завоеванное доверие, оно рухнет в один миг, поскольку резко меняется адресат и предмет помощи. В итоге мы получаем антирекламу. Если мы хотим, чтобы процесс

развивался в нужном для нас направлении, необходимо обратить внимание на использование общероссийского номера детского телефона доверия строго по назначению.

Надо продолжать позиционировать детский телефон доверия как индивидуальную анонимную помощь в решении личных проблем ребенка, воспитательных проблем семьи, налаживания внутрисемейных отношений и ни в коем случае не делать так, чтобы он ассоциировался с правоохранительными органами, органами опеки и т.д. В связи с этим нужно выработать, а при необходимости пересмотреть, региональную стратегию продвижения информации о детском телефоне доверия.

Фонд поддержки детей,
находящихся в трудной
жизненной ситуации ©

127994, г. Москва,
ул. Ильинка, д. 21
+7(495) 606-16-37

<http://www.fond-detyam.ru>
<http://www.ya-roditel.ru>

ISBN 978-5-905262-24-1

Отпечатано в типографии ООО «Малый бизнес»
Тел. +7 (495) 494-02-11 www.mbprint.ru
Декабрь, 2014 г.
Тираж 1000 экз.
Распространяется бесплатно.



Фонд поддержки детей,
находящихся в трудной
жизненной ситуации ©

127994, г. Москва,
ул. Ильинка, д. 21
+7(495) 606-16-37

<http://www.fond-detyam.ru>
<http://www.ya-roditel.ru>