

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
С ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ
(СЛУЖБ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ)
В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Отчет о результатах исследования

Москва, 2012

Оглавление

Введение	5
Методология исследования	7
1. Детский телефон доверия как индикатор детского неблагополучия и инструмент оперативной помощи детям	12
2. Оценка деятельности детского телефона доверия	20
2.1. Роль и место детского телефона доверия в системе защиты интересов детей, находящихся в трудной жизненной ситуации	20
2.2. Функции детского телефона доверия.....	22
2.3. Экспертная оценка негативных стереотипов восприятия детского телефона доверия	25
2.4. Экспертная оценка информационно-рекламной кампании детского телефона доверия	28
2.5. Предложения экспертов по совершенствованию работы детского телефона доверия	32
3. Информированность детей и подростков о работе детского телефона доверия	35
3.1. Общий уровень информированности о детском телефоне доверия	35
3.2. Основные источники получения информации о детском телефоне доверия	37
3.3. Представления школьников о ситуациях обращения на детский телефон доверия	41
3.4. Узнаваемость социальной рекламы	42

4 Отношение к детскому телефону доверия родителей, имеющих детей школьного возраста	51
4.1. Отношение к службам оказания психологической помощи по телефону («телефонам доверия»)	51
4.2. Общее восприятие родителями детского телефона доверия	52
4.3. Опасения родителей и негативные стереотипы о работе детского телефона доверия	56
4.4. Ожидания родителей относительно работы детского телефона доверия	59
4.5. Оценка образцов рекламы детского телефона доверия	60
4.6. Востребованные каналы коммуникации в системе информирования о работе детского телефона доверия	64
5. Детский телефон доверия в оценках специалистов служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации	68
5.1. Условия работы и кадровое обеспечение служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации	68
5.2. Регламентация деятельности детского телефона доверия	73
5.3. Обучение специалистов служб детского телефона доверия: проблемы и перспективы	76
5.4. Информирование целевых аудиторий о работе детского телефона доверия	80
6. Координация работы детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации	82
6.1. Нормативные правовые основы функционирования детского телефона доверия в регионах	82

6.2. Взаимодействие субъектов Российской Федерации с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, по вопросам работы детского телефона доверия	83
6.3. Использование информации об обращениях на детский телефон доверия в работе органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации	84
6.4. Опыт и организация интерактивных форм взаимодействия по вопросам работы детского телефона доверия	85
7. Обучение специалистов служб детского телефона доверия как фактор обеспечения качества телефонного консультирования	87
7.1. Программы обучения консультантов детского телефона доверия	87
7.2. Программы обучения супервизоров детского телефона доверия	88
7.3. Проблемы организации обучения специалистов детского телефона доверия	89
7.4. Перспективные направления совершенствования системы подготовки специалистов детского телефона доверия	91
Выводы и рекомендации	96

ВВЕДЕНИЕ

Уважаемые читатели!

Вы держите в руках брошюру, отражающую результаты социологического исследования «Эффективность деятельности служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации». Данное исследование выполнено в сентябре-октябре 2012 г. Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Единый общероссийский номер детского телефона доверия 8-800-2000-122 введен по инициативе Фонда в сентябре 2010 г. в рамках Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми. В настоящее время совместными усилиями Фонда и субъектов Российской Федерации обеспечено функционирование системы служб детского телефона доверия на всей территории страны. Два прошедших года продемонстрировали востребованность услуг служб телефонного консультирования: на детский телефон доверия поступило более 2 млн звонков, из них более половины – от детей. Дети обращаются на телефон доверия в разных ситуациях. Например, в случаях конфликтов со сверстниками и родителями, жестокого обращения и насилия, различного рода страхов и непонимания. И им готовы оказать экстренную психологическую помощь опытные специалисты региональных служб детского телефона доверия.

Фактом, подтверждающим социальную значимость общероссийского детского телефона доверия, стало включение мероприятия по обеспечению его деятельности в План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы.

Сейчас, когда этап становления общероссийского детского телефона доверия пройден, нужно двигаться вперед и находить новые точки роста.

Именно оценке эффективности того, что сделано, и определению путей дальнейшего развития служит проведенное социологическое исследование.

В результате исследования получены данные об информированности различных социальных групп о деятельности телефона доверия, наиболее распространенных каналах информации о нем, определены наиболее актуальные проблемы и результативность мер по устойчивому развитию деятельности единого детского телефона доверия, проведен анализ динамики и тематики обращений.

Отрадно, что, оценивая идею создания телефона доверия для детей и подростков, абсолютное большинство участников исследования признали необходимость его существования.

Полученные в ходе исследования данные будут полезны работникам служб и координаторам деятельности детского телефона доверия в регионах, преподавателям вузов, осуществляющих подготовку специалистов детского телефона доверия, экспертам, занимающимся вопросами положения детей и семей с детьми, другим специалистам, а также родителям.

Подготовленные практические рекомендации по повышению эффективности деятельности детского телефона доверия будут использованы Фондом и субъектами Российской Федерации для дальнейшего совершенствования его деятельности.

*С наилучшими пожеланиями,
председатель правления Фонда поддержки детей,
находящихся в трудной жизненной ситуации,
М.В. Гордеева*

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Социологическое исследование «Эффективность деятельности служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации» проведено Всероссийским центром изучения общественного мнения по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (далее – Фонд), в сентябре-октябре 2012 г.

Цель исследования – комплексный анализ деятельности служб общероссийского детского телефона доверия с единым общероссийским номером (далее – детский телефон доверия) и разработка практических рекомендаций по повышению эффективности его деятельности.

В качестве целевых групп, принявших участие в исследовании, выступали:

- детское население Российской Федерации (дети и подростки в возрасте от 7 до 15 лет);
- родители, имеющие детей школьного возраста;
- специалисты служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации (руководители, консультанты, супервизоры);
- координаторы деятельности детского телефона доверия – специалисты органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, курирующие работу региональных служб детского телефона доверия;
- координаторы обучения специалистов региональных служб детского телефона доверия в образовательных учреждениях (вузах);
- эксперты – специалисты заинтересованных органов исполнительной власти, уполномоченные по правам ребенка в регионах; руководители общественных организаций, занимающихся вопросами положения детей и семей с детьми.

Задачи исследования:

- изучение информированности различных социальных групп о деятельности детского телефона доверия;
- определение наиболее эффективных каналов информации о деятельности детского телефона доверия;
- определение наиболее актуальных проблем (проблемного поля) в организации деятельности детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации;
- определение результативности мер, реализуемых Фондом и субъектами Российской Федерации, по обеспечению устойчивого развития деятельности детского телефона доверия;

-
- анализ динамики и тематики обращений на детский телефон доверия;
 - разработка практических рекомендаций по повышению эффективности деятельности детского телефона доверия.

Описание исследования

Изучение отношения к работе детского телефона доверия включало в себя проведение работ по 2 основным содержательным блокам:

I блок: оценка информированности целевой аудитории (детское и взрослое население Российской Федерации) о деятельности детского телефона доверия;

II блок: выявление перспективных направлений совершенствования работы детского телефона доверия.

Под **информированностью** в данном исследовании понимается: уровень осведомленности целевой аудитории в субъектах Российской Федерации о существовании детского телефона доверия, целях и задачах работы детского телефона доверия;

знание принципов функционирования детского телефона доверия (анонимность, бесплатность, доступность);

знание номера детского телефона доверия, который необходимо набирать для получения экстренной психологической помощи.

Исследование информированности направлено на выявление наиболее эффективных для целевых аудиторий каналов коммуникации и источников информации, а также удобной для восприятия формы подачи материалов, в том числе рекламно-информационных, о работе детского телефона доверия.

Выявление **перспективных направлений** совершенствования работы детского телефона доверия осуществлялось на основе анализа мнений специалистов, экспертов, погруженных в проблематику детского телефона доверия, специалистов, непосредственно участвующих в процессе консультирования, а также оценки мнения населения об эффективности и значимости работы детского телефона доверия.

Для достижения поставленной цели и решения исследовательских задач был использован комплекс методов сбора данных (количественные и качественные замеры).

Экспертный опрос

В рамках данного направления исследования осуществлялся сбор информации, направленный на решение следующих задач:

- определение роли и места детского телефона доверия в системе защиты интересов детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

-
- описание социальных ожиданий, связанных с работой детского телефона доверия как службы экстренной психологической помощи детям и подросткам в кризисной ситуации, а также стоящих перед службой задач.

Основные характеристики метода:

длительность интервью – от 40 до 60 минут. Интервью проводилось в соответствии с заранее определенным списком вопросов (гайдом);

категории экспертов:

уполномоченные по правам ребенка в субъектах Российской Федерации; эксперты, занимающиеся вопросами положения детей и семей с детьми.

Общее количество экспертных интервью – 12.

Глубинные интервью

В рамках данного направления исследований осуществлялся сбор информации, направленный на решение следующих задач:

- определение наиболее актуальных проблем (проблемного поля) в организации деятельности служб детского телефона в субъектах Российской Федерации;
- определение результативности мер, реализуемых Фондом и субъектами Российской Федерации, по устойчивому развитию деятельности детского телефона доверия;
- использование информации, поступающей на детский телефон доверия, в работе органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, реализующих государственную политику по защите прав и интересов детей;
- регламентация деятельности служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации, в том числе вопросы реагирования на случаи, требующие экстренного вмешательства;
- определение условий работы служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации.

Основные характеристики метода:

длительность интервью – от 25 до 40 минут;

аудиозапись интервью (с последующей расшифровкой).

География опроса – всего 39 городов – административных центров субъектов Российской Федерации:

Центральный федеральный округ: Москва, Белгород, Кострома, Орел, Рязань, Курск, Тверь, Тула, Ярославль;

Северо-Западный федеральный округ: Санкт-Петербург, Новгород, Псков, Калининград;

Уральский федеральный округ: Тюмень, Курган, Ханты-Мансийск;

Приволжский федеральный округ: Казань, Нижний Новгород, Оренбург, Саратов, Пермь, Ульяновск, Саранск;

Южный федеральный округ: Астрахань, Ростов-на-Дону, Майкоп;
Северо-Кавказский федеральный округ: Владикавказ, Ставрополь;
Сибирский федеральный округ: Барнаул, Иркутск, Кемерово, Томск,
Красноярск, Чита, Улан-Удэ;

Дальневосточный федеральный округ: Благовещенск, Хабаровск, Якутск, Магадан.

В каждом из городов было проведено не менее 1 интервью со специалистами служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации, за исключением г. Москвы, где проведено 2 интервью.

Общее количество интервью – 60.

Категории респондентов:

специалисты служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации (руководители, консультанты, супервизоры);

координаторы деятельности детского телефона доверия – специалисты органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, курирующие работу региональных служб детского телефона доверия;

координаторы обучения специалистов региональных служб детского телефона доверия в образовательных учреждениях (вузах).

Количественный опрос детей в возрасте от 7 до 15 лет

Объем выборки: 600 респондентов.

География проведения опроса: Москва, Белгород, Псков, Тюмень, Ханты-Мансийск, Казань, Пермь, Астрахань, Ростов-на-Дону, Иркутск.

Основные характеристики метода:

формализованные интервью со школьниками по стандартизированной анкете;

опрос в каждой из возрастных категорий 200 респондентов.

Всего в исследовании приняло участие 40 школ (по 4 школы в каждом из выбранных регионов опроса).

Фокус-групповые интервью

Целевая аудитория – родители, имеющие детей в возрасте от 7 до 15 лет.

Основные характеристики метода:

количество фокус-групп – 3;

количество участников в одной фокус-группе – 8 человек;

длительность проведения одной фокус-группы – от 90 до 120 минут.

Интервью проводились в соответствии с заранее определенным списком вопросов (гайдом). Осуществлялась видеозапись интервью (с последующей расшифровкой).

География проведения интервью – Москва, Воронеж, Казань

Опрос проводился при активной организационной поддержке координаторов деятельности детского телефона доверия – специалистов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, курирующих работу региональных служб детского телефона доверия.

1. Детский телефон доверия как индикатор детского неблагополучия и инструмент оперативной помощи детям

Одним из наиболее важных мероприятий по профилактике жестокого обращения с детьми и оказанию помощи детям в кризисных ситуациях в рамках проведения общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми стало введение в сентябре 2010 г. единого общероссийского номера детского телефона доверия 8-800-2000-122.

Необходимо отметить, что еще в 2005 году Комитетом ООН по правам ребенка по итогам рассмотрения Третьего периодического доклада Правительства Российской Федерации о мерах по выполнению Конвенции о правах ребенка рекомендовано организовать бесплатную телефонную службу с единым номером, доступную для детей.

В международной практике телефоны доверия давно стали инструментом, вошедшим в повседневную жизнь. Российский опыт менее продолжителен в отличие от западного. Но тем не менее и в Российской Федерации есть службы экстренной психологической помощи по телефону, которые успешно работают более 10 лет.

Для введения единого детского телефона доверия на территории Российской Федерации Фондом был разработан алгоритм его работы: к общероссийскому номеру подключались по предложению субъектов Российской Федерации уже имеющиеся в регионах службы по мере их готовности к работе в режиме детского телефона доверия. В настоящее время в каждом субъекте Российской Федерации к единому номеру детского телефона доверия могут быть подключены до 16 служб.

Детский телефон доверия введен с целью:

- оказания бесплатной и анонимной экстренной консультативно-психологической помощи по телефону детям и их родителям (лицам, их заменяющим);
- внедрения нового эффективного механизма раннего выявления семейного и детского неблагополучия и своевременной помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- укрепления семьи, профилактики детского и семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защиты прав детей;
- профилактики детского неблагополучия и жестокого обращения с детьми;
- помощи родителям в воспитании детей без применения насилия.

При звонке на этот номер в любом населенном пункте Российской Федерации со стационарных или мобильных телефонов дети, подростки и их родители могут получить экстренную психологическую помощь.

Обеспечение деятельности детского телефона доверия осуществляется в рамках подписанных между Фондом и субъектами Российской Федерации соглашений об обеспечении деятельности детского телефона доверия (служб экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером.

Фонд в целях развития служб детского телефона доверия и повышения качества телефонного консультирования осуществляет:

- обеспечение бесплатного доступа к общероссийскому детскому телефону доверия для абонентов со стационарных, мобильных телефонов, IP-телефонии и пр. – оплату телефонного трафика детского телефона доверия;
- организационно-методическую поддержку региональных служб детского телефона доверия;
- проведение информационно-рекламной кампании о работе детского телефона доверия в федеральных средствах массовой информации;
- ежеквартальный мониторинг деятельности служб детского телефона доверия.

Субъекты Российской Федерации обеспечивают:

- нормативное правовое регулирование деятельности детского телефона доверия;
- необходимую материально-техническую базу, в том числе укомплектованность служб детского телефона доверия квалифицированными кадрами;
- доступность услуг детского телефона доверия воспитанникам интернатных учреждений;
- использование полученной в рамках работы детского телефона доверия информации для совершенствования деятельности в интересах детей и решения проблем детского и семейного неблагополучия.

Анонимность, бесплатность, возможность обратиться в любой момент и получить квалифицированную консультацию делают эту службу эффективным видом помощи, прежде всего в кризисных ситуациях. Дети нередко оказываются в зоне риска, подвергаются насилию, испытывают психологическое давление. Телефон доверия может оказаться для ребенка единственным каналом, по которому он может сообщить о нарушении своих прав, особенно в случаях, когда потерян контакт с родителями, или когда сами родители являются источником проблем, в том числе в случаях жестокого обращения и сексуальных домогательств. Диапазон возникающих проблем – от конфликтов в семье и школе до попыток побега из дома и самоубийства.

В настоящее время работает более 200 служб детского телефона доверия во всех субъектах Российской Федерации.

По информации, представляемой субъектами Российской Федерации ежеквартально в рамках подписанных с Фондом соглашений, за период с 1 сентября 2010 г. по 30 сентября 2012 г. на детский телефон доверия поступило 2 066 398 обращений, в том числе:

- 1 179 901 обращение (57,1 %) – от детей и подростков;
- 220 865 обращений (10,7 %) – от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их);
- 665 632 обращения (32,2 %) – от иных граждан.

Из общего количества обращений на детский телефон доверия 40 650 обращений поступило по вопросам жестокого обращения, в том числе:

- по вопросам жестокого обращения с ребенком в семье – 15 894 обращения;
- по вопросам жестокого обращения с ребенком вне семьи – 6 180 обращений;
- по вопросам жестокого обращения с ребенком в среде сверстников – 16 105 обращений;
- по вопросам сексуального насилия в отношении ребенка – 2 471 обращение.

Также на детский телефон доверия поступило 161 602 обращения по вопросам детско-родительских отношений и 239 353 – по вопросам отношений ребенка со сверстниками.

Начиная со II квартала 2012 г., Фонд в связи с отмечающимся в последнее время ростом самоубийств детей и подростков начал сбор информации, касающейся суицидальных настроений. Всего за II - III квартал 2012 г. на детский телефон доверия поступило 2 707 обращений по проблеме суицида, в том числе:

- 1 281 обращение (47,3 %) – от детей и подростков;
- 353 обращения (13,1 %) – от родителей детей и подростков (лиц, их заменяющих);
- 1 073 обращения (39,6 %) – от иных граждан.

Приведенные цифры свидетельствуют о востребованности служб детского телефона доверия. За консультативной помощью на детский телефон доверия обращаются дети, подростки, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, их родители или лица, их заменяющие, иные граждане. Все те, кто нуждаются в получении квалифицированной помощи, но по каким-то причинам не могут или не хотят ее получить в другом месте. Кроме того, на детский телефон доверия могут позвонить дети и взрослые, проживающие в отдаленной сельской местности, где в силу объективных обстоятельств затруднено обращение

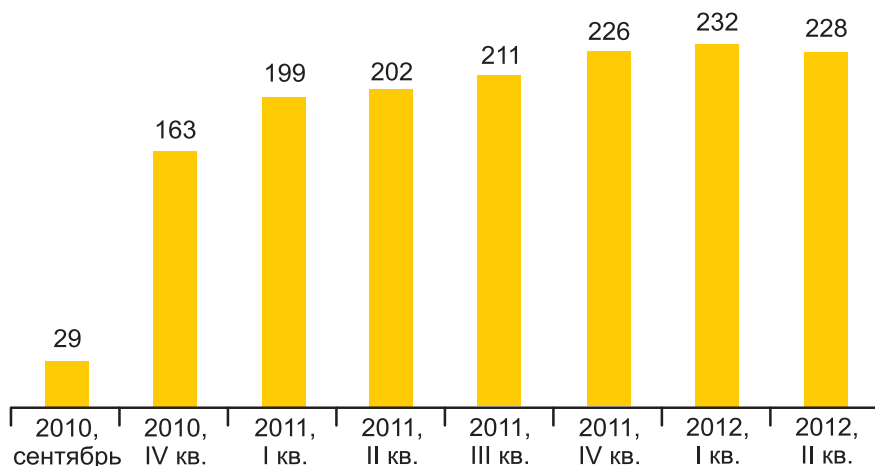
в психологические службы, службы социальной поддержки населения, органы опеки и попечительства и пр.

Новый импульс развитию придает включение мероприятий по обеспечению деятельности детского телефона доверия в План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы.

Эффективность работы детского телефона доверия определяется, в первую очередь, доступностью предоставляемых услуг и качеством психологических консультаций.

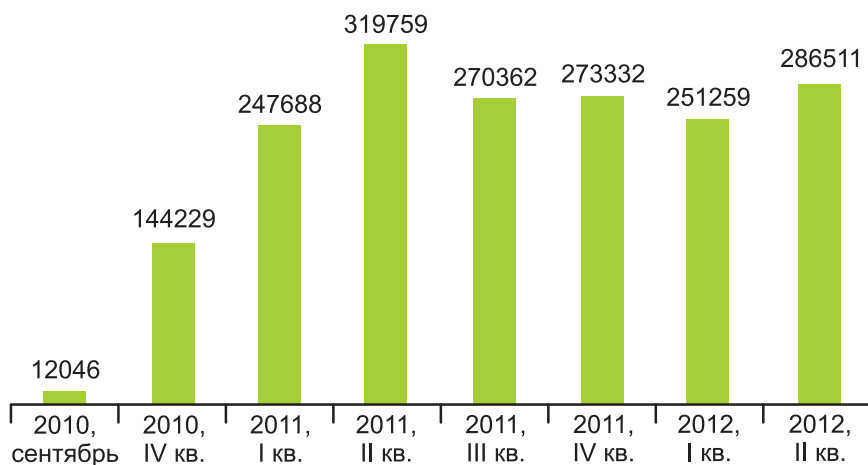
Одним из показателей доступности психологической помощи по детскому телефону доверия можно считать число организаций, подключенных к единому общероссийскому номеру и осуществляющих оказание помощи на принципах анонимности и бесплатности.

Диаграмма 1. Число организаций, подключенных к единому общероссийскому номеру в субъектах Российской Федерации



Высокая социальная значимость данного проекта обусловила рост числа организаций, подключенных к детскому телефону доверия. Если в конце 2010 года к единому общероссийскому номеру было подключено 163 организации, то, по состоянию на конец II квартала 2012 г., количество организаций увеличилось на 39 % – до 228 организаций. В октябре 2012 г. число таких организаций составило 230.

Диаграмма 2. Динамика обращений на детский телефон доверия, Российская Федерация



Наибольшее количество обращений поступило на детский телефон доверия во II квартале 2011 г. – 319 759 обращений, второй по численности пиковый показатель достигнут во II квартале 2012 г. – 286 511 обращений.

Приведенные данные демонстрируют, что рост количества обращений напрямую зависит от рекламы детского телефона доверия и связан с крупномасштабной информационно-рекламной кампанией детского телефона доверия, проведенной Фондом в указанное время. Так, в 2011 году Фонд разместил на портале www.ya-roditel.ru в разделе «Медиа» видео- и радиоролики, которые регионы могли бесплатно получать для демонстрации на региональных и местных телеканалах и радиостанциях. Для рекламы детского телефона доверия на региональном уровне в субъекты Российской Федерации был направлен тираж стенгазеты для детей по теме «Детский телефон доверия» для распространения в детских образовательных, медицинских и социальных учреждениях. Размещалась реклама на улицах Москвы, Санкт-Петербурга, Нижнего Новгорода, Краснодара, Екатеринбурга, Новосибирска, Красноярска, на каналах Муз ТВ, MTV и 2x2 транслировался ролик по рекламе детского телефона доверия, адресованный подросткам, на сайтах Mail.ru и Odnoklassniki.ru размещались интернет-баннеры телефона доверия.

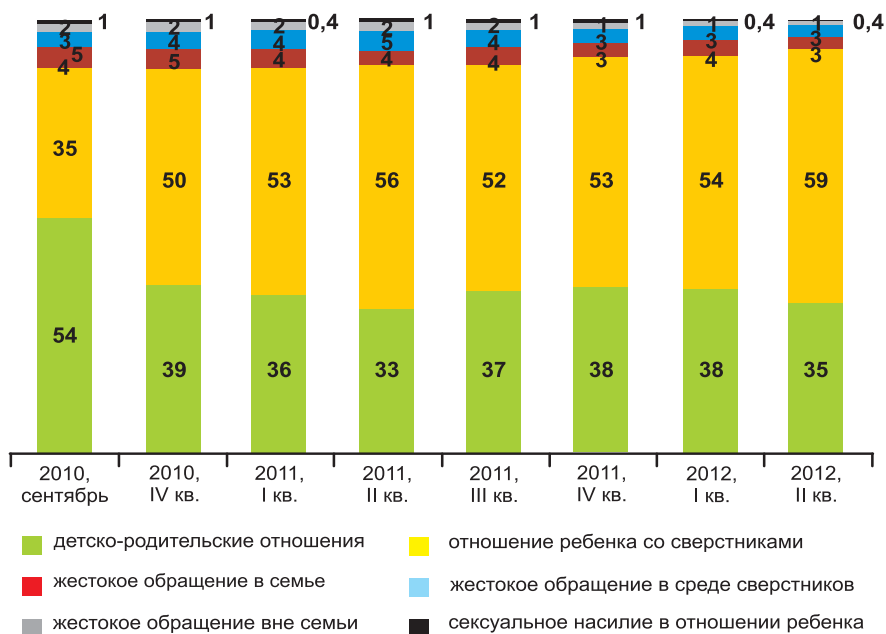
В конце I полугодия 2012 г. Фондом проведена еще одна информационно-рекламная кампания детского телефона доверия: на телеканалах Муз-ТВ, 2x2, СТС, «Дисней» транслировался видеоролик «Подростки», на порталах www.vk.com, www.youtube.com, onlineguru.ru, games.mail.ru была размещена баннерная реклама телефона доверия. В Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем

Новгороде, Краснодаре, Екатеринбурге, Новосибирске, Красноярске в качестве наружной рекламы были размещены плакаты, также рекламные плакаты были размещены в вестибюлях и вагонах метро Москвы и Санкт-Петербурга. На телеканале «ТВ Столица» на протяжении I полугодия 2012 г. транслировался видеоролик «Пункт приема детских страхов».

Кроме того, рекламная кампания детского телефона доверия проводилась в регионах. Имеется позитивный опыт регионов, изготовивших и распространивших рекламу детского телефона доверия не только на баннерах и плакатах, но и на предметах повседневного обихода: стикеры для мобильных телефонов, календарики, закладки для книг, обложки для тетрадей, магнитики на холодильник, ручки и пр. (Алтайский и Красноярский края, Тюменская, Вологодская, Курганская, Псковская области и др.).

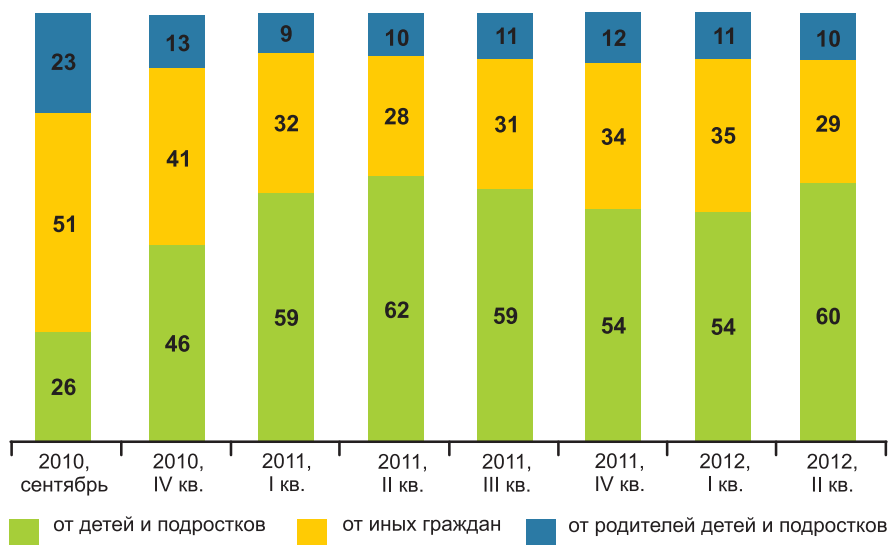
С целью мониторинга работы служб детского телефона доверия субъектами Российской Федерации ежеквартально предоставляется в Фонд информация по количеству и тематике обращений на детский телефон доверия по установленной упомянутым соглашением форме.

Диаграмма 3. Тематика обращений на детский телефон доверия, Российская Федерация, в %



Приведенные данные свидетельствуют, что тематика обращений на детский телефон доверия достаточно стабильна в течение всего периода его работы. Большинство звонков касается вопросов взаимоотношений детей со сверстниками. Также значительная доля (более трети) звонков связана с проблемами детско-родительских отношений. Общее количество звонков по этим двум типам вопросов за весь период существования службы составило более 90 % всех обращений, классифицируемых в соответствии с разработанными Фондом формами отчетности.

Диаграмма 4. Динамика обращений на детский телефон доверия, Российская Федерация, в %



Если на этапе запуска работы детского телефона доверия соотношение звонков от родителей и от детей было сопоставимым, то уже с начала 2011 года подавляющее количество обращений стало поступать именно от представителей основной целевой аудитории – детей и подростков. Так, во II квартале 2012 г. количество обращений от детей и подростков на детский телефон доверия составило 60 % от общего количества классифицированных обращений.

Как было упомянуто выше, подавляющее количество звонков, поступивших за весь период существования детского телефона доверия, касалось вопросов взаимоотношений детей со сверстниками и детско-родительских отношений.

В структуре обращений родителей 70 % звонков касались вопросов детско-родительских отношений, в то время как самих детей больше волновали вопросы взаимоотношений со сверстниками (64 % обращений от детей и подростков).

По вопросам жестокого обращения с ребенком в семье чаще обращаются «иные граждане» – количество звонков по теме, поступивших от представителей данной категории звонящих, составило за весь период 13 %.

Данный показатель свидетельствует о важности распространения информации о детском телефоне доверия не только среди основных целевых аудиторий, но и среди всего населения Российской Федерации, что позволит повысить эффективность профилактики и выявления фактов жестокого обращения с детьми и подростками.

2. Оценка деятельности детского телефона доверия

В рамках исследования проведен экспертный опрос, к участию в котором были привлечены специалисты, занимающиеся вопросами положения детей и семей с детьми, и уполномоченные по правам ребенка в регионах Российской Федерации. Общее количество экспертов, принявших участие в исследовании – 12 человек.

Основными задачами экспертного опроса были:

определение роли и места детского телефона доверия в системе защиты интересов детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

описание социальных ожиданий, связанных с работой детского телефона доверия как службы экстренной психологической помощи детям и подросткам в кризисной ситуации, а также стоящих перед службой задач.

2.1. Роль и место детского телефона доверия в системе защиты интересов детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Эксперты, принявшие участие в исследовании, подчеркивали, что социальную значимость работы телефона доверия для детей, подростков и их родителей сложно переоценить. По сути, на сегодняшний день он является основной службой оказания экстренной психологической и консультационной помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, испытывающим эмоциональный стресс или же просто затрудняющимся с выбором правильного решения. Служба детского телефона доверия сегодня является одним из **ключевых инструментов реализации права ребенка на информацию и защиту от всех форм насилия и жестокого обращения.**

Это крайне важный социально значимый проект, поскольку дети – одна из самых незащищенных категорий населения. Им зачастую некуда обратиться со своими проблемами. Тем более, если эти проблемы исходят из семьи или от родителей, от близких людей. И, безусловно, ребенку очень важна в любой ситуации в любое время поддержка. Если он не может такую поддержку по каким-то причинам найти у близких, то, конечно, ему нужна поддержка со стороны другого взрослого, который может подсказать какие-то пути выхода из ситуации, с которой ребенок не может справиться самостоятельно. То, что такой номер открылся, и то, что он легкодоступен, и каждый ребенок может обратиться на этот номер, рассказать о своих проблемах и получить грамотную помощь специалиста, какие-то советы, открыть для себя новые пути выхода из ситуации – это, конечно, очень значимо, это огромный шаг вперед.

Телефон – это такое первичное звено обращений детей со своими проблемами. То есть это самый первый шаг, который ребенок может сделать

на пути выхода из какой-то сложной ситуации, с которой он сам или с помощью родных не сможет справиться (эксперт, Москва).

Несмотря на существование множества консультационно-психологических служб, оказывающих услуги очного консультирования, именно формат работы детского телефона доверия, по мнению экспертов, может рассматриваться как наиболее соответствующий потребностям детской аудитории. И основным его преимуществом является не только **возможность получения экстренной психологической поддержки** (в то время как прием у психолога в любом случае предполагает планирование решения об обращении), но и **анонимность**. Именно возможность поделиться и выслушать мнение человека, находящегося на другом конце провода, возможность по желанию прервать разговор делает эту службу все более популярной среди детей.

Это анонимная помощь, причем квалифицированная психологическая, что немаловажно. Ментальность наших детей такова, что они не могут открыться ни родителям, ни сверстникам, им легче позвонить (эксперт, Хабаровский край).

Это действительно необходимо, потому что ребенок зачастую не знает, куда ему можно обратиться, не всегда он доверяет, может быть, тем взрослым, которые есть рядом с ним: родителям. Человек на другом конце провода, которого ребенок не знает, готов выслушать и сказать, кто прав. Вот это постороннее мнение для ребенка достаточно важно. Вариант, предлагаемый психологами, заставляет ребенка подумать, осознать тот или иной выбор, и эту функцию выполнить кто-либо другой вряд ли сможет. Хотя есть, конечно, и консультационные службы. Но, тем не менее, в режиме анонимного общения детям зачастую легче обратиться и попросить помощи (эксперт, Калининградская область).

Необходимость создания детского телефона доверия была обусловлена рядом причин объективного характера. В качестве таких объективных факторов выступал, прежде всего, высокий уровень суицидов среди детского населения (в 2007 году Российская Федерация занимала одну из лидирующих позиций по данному показателю, и количество суицидов среди детей почти втрое превышало аналогичный показатель в США). О необходимости принятия мер свидетельствовали и **низкий уровень выявляемости преступлений, связанных с совершением насильственных действий в отношении детей и подростков**, при высокой численности детей, обращающихся за медицинской помощью в связи с нанесенными травмами, подростковыми беременностями, заболеваниями, передающимися половым путем. Косвенные показатели свидетельствовали о том, что насилие над детьми остается безнаказанным, а права детей – ущемленными.

Создание детского телефона доверия, с одной стороны, позволило обеспечить возможность детям и подросткам, переживающим эмоциональный кри-

зис, получать **неотложную психологическую помощь, иллюстрировать, что не всегда ситуация является безысходной**. С другой стороны, телефон стал инструментом, посредством которого у социальных служб и правоохранительных органов не только появилась возможность оценки реальных масштабов проблемы, но и принятия в случае необходимости оперативных мер помощи детям.

Первые службы оказания психологической помощи по телефону стали появляться с середины 50-х годов XX века. Так, например, в Венгрии телефон доверия начал работу более 40 лет назад, и в 2008 году служба праздновала свой 40-летний юбилей. В России же первые попытки создания таких линий были предприняты в годы перестройки.

Как отмечали эксперты, достаточно сложно проводить оценку эффективности работы детского телефона доверия в сравнении с зарубежными странами с точки зрения статистических данных, поскольку немаловажными факторами в данном случае являются масштабы страны, численность и плотность населения. По модели функционирования телефонов доверия и принципов взаимодействия служб с органами исполнительной власти в настоящее время Российская Федерация более схожа со странами Восточной Европы и странами с переходным типом экономики. Обусловлено это сходство, прежде всего, низким уровнем культуры обращения населения за психологической помощью.

В России к психологу ходить все еще считается позорным. Очень часто клиенты, обращающиеся за психологической помощью, потом долго проговаривают, что мы не больные. Среди россиян распространена психопобия – боязнь обращаться к специалисту. С этим приходится бороться (эксперт, Нижегородская область).

2.2. Функции детского телефона доверия

В сложившейся ситуации детский телефон доверия выполняет не только свою основную функцию – оказание психологической помощи обращающимся, но и информационно-разъяснительную, координационную и ряд других.

Психологическая функция

Безусловно, основной функцией детского телефона доверия является **оказание психологической помощи** детям и подросткам, находящимся в состоянии эмоционального напряжения.

Психологическая помощь оказывается ребенку в состоянии психологического кризиса, то есть когда все его душевные силы напряжены, и в силу какой-то экстраординарной ситуации, экстраординарной нагрузки они неуклонно истощаются (эксперт, Нижегородская область).

Первая и основная задача – это экстренная психологическая помощь детям, родителям, близким детей, педагогам или работникам образова-

ния, работникам, которые так или иначе связаны с детской проблематикой. Такая помощь может быть оказана очень быстро, своевременно, в любой момент, когда она требуется – это одно из самых основных преимуществ такой помощи (эксперт, Москва).

Социальная функция

Служба детского телефона доверия выполняет сегодня и важную **социальную функцию, выступая в качестве инструмента профилактики детского неблагополучия**, выявления случаев нарушения прав ребенка в семьях и совершения в отношении детей насильственных действий и т.п.

Информационно-просветительская функция

Детский телефон доверия способен **формировать культуру обращения за психологической помощью**, и в данном случае огромное значение имеет опыт первичного общения с психологом и удовлетворенность полученной консультацией.

Зачастую клиенты, которые обращаются, имеют небольшой опыт обращения к психологам. Для них такая заочная встреча с психологом часто происходит в первый раз. И от того, насколько хорошо пройдет эта встреча, насколько они будут удовлетворены, насколько они поймут цели, задачи вообще психологической помощи, дальше их, наверное, мнение будет складываться в целом о психологическом консультировании и так далее. Поэтому одна из задач детских телефонов доверия – это как раз популяризация психологической помощи в целом (эксперт, Москва).

Задача, которую выполняет детский телефон доверия – информационная. То есть на телефоне на самом деле рассказывают о том, зачем психолог есть, и, собственно, какую помощь он оказывает, и плюс еще информируют о том, какие есть другие социальные службы, куда можно обратиться в трудных жизненных ситуациях (эксперт, Нижегородская область).

Координационная функция

Координационная (диспетчерская) функция детского телефона доверия заключается в осуществлении связи между обращающимися на телефон со своими проблемами и организациями, которые им могут оказать реальное содействие в решении существующих проблем.

Создание данного единого номера телефона доверия позволило привлечь различные службы и ведомства к решению проблем детей – и медицинских, и образовательных, и социальных (эксперт, Курская область).

Диспетчерская функция, когда служба помогает переадресовать ребенка или его родителей в то или иное учреждение, про существование которого они тоже очень часто не знают (эксперт, Нижегородская область).

Большой процент проблем, с которыми обращаются абоненты телефона доверия, требуют непосредственного какого-то вмешательства, очной психологической, социальной или медицинской помощи. Зачастую консультанты телефона доверия выступают в роли такого связующего звена между абонентом и некой организацией, которая может решить эту проблему, потому что абоненты просто не знают о том спектре учреждений, которые могли бы им помочь. И очень часто консультанты выступают в роли связующего звена и дают информацию или обращаются в эти учреждения с просьбой помочь конкретному ребенку, конкретному абоненту (эксперт, Москва).

Образовательная функция

Экспертами было особо отмечено, что на сегодняшний день детский телефон доверия выполняет также функцию **повышения уровня психологического образования населения**. Так, специалисты, работающие на телефоне, разъясняют родителям причины проблем, возникающих у подростков в период полового созревания, рассказывают о закономерностях возникновения возрастных кризисов у детей. Обращаясь на детский телефон доверия, дети также расширяют свои знания по вопросам коммуникаций со сверстниками, возможным способам решения конфликтных ситуаций и т.п.

Анализ обращений на детский телефон доверия позволяет **производить мониторинг существующих настроений, определять тенденции в изменениях настроений в подростковой среде**, вычленять наиболее значимые для подростков проблемы, прогнозировать возможные сценарии развития событий.

Контент-анализ запросов абонентов: когда случились события на Манежной площади, к нам, в том числе, поступали запросы от разных органов компетентных, чтобы мы посмотрели, какие у нас были обращения. Действительно, когда мы посмотрели обращения за месяц, за два, которые поступали, многие из них носили оттенок проблем националистического характера, этнических каких-то конфликтов. Можно было бы каким-то образом некоторые ситуации предвидеть, определить какие-то точки риска. Служба телефонов доверия является очень хорошим барометром и термометром настроений – детских, родительских, молодежных. Анонимность этой службы как раз очень сильно помогает этому (эксперт, Москва).

Научная функция

Кроме того, детский телефон доверия выполняет и ряд вспомогательных функций. В частности, анализ опыта работы с обращениями на телефон позволяет проводить **научные исследования по проблемам дистанционного консультирования** (прежде всего, по проблеме «профессионального выгорания»

специалистов, работающих на детском телефоне доверия, и разрабатывать методические рекомендации, направленные на повышение эффективности практической работы.

Обучающая функция

Одной из функций, выполняемых детским телефоном доверия в настоящее время, становится **осуществление обучения** новых специалистов – консультантов и психологов, которые находятся на начальном этапе профессионального пути. И в этом случае крупные организации, подключенные к телефону, могут выступать в качестве баз для прохождения стажировки новых специалистов. К сожалению, многие образовательные учреждения, выпускающие профессиональных психологов, не включают в перечень базовых компетенций, которыми должен обладать выпускник, навыки осуществления телефонного/дистанционного консультирования. В то же время, в условиях активного развития в нашей стране служб телефонного консультирования, а также востребованности **консультирования с использованием интерактивных средств связи**, такого рода компетенции становятся наиболее востребованными. Отмечая высокую вероятность активного развития данного направления подготовки психологов в ближайшее время, эксперты обращали внимание на то, что именно опыт работы сотрудников детского телефона доверия может стать основой для формирования подобных образовательных программ.

2.3. Экспертная оценка негативных стереотипов восприятия детского телефона доверия

Как показало проведенное исследование, часть респондентов, принявших участие в опросе, негативно относится к детскому телефону доверия. В ходе опроса определялись основные причины такого отношения и влияние существующих мнений на работу детского телефона доверия.

Значительное влияние на формирование отрицательного восприятия детского телефона доверия оказывает **присутствие в информационном поле сообщений, дискредитирующих основное содержание его деятельности** и формирующих негативные стереотипы восприятия служб детского телефона доверия.

Мы проводили опросы среди населения, как они относятся к подобным службам, какие у них представления о деятельности этих служб. Телефон доверия у них обычно ассоциировался либо со спецслужбами, либо с мошенниками, и в последнюю очередь, со службами психологической помощи. Я сталкиваюсь с ситуациями, когда общественные организации, объединения развешивают объявления, что на этих телефонах доверия работают какие-то специально нанятые люди, которые, если ты позво-

нишь, немедленно приедут, ребенка отнимут и разберут его на органы (эксперт, Нижегородская область).

Говоря об опасениях, высказываемых родителями и представителями отдельных общественных организаций относительно того, что за звонком ребенка последуют незамедлительные действия правоохранительных органов или служб опеки и попечительства, эксперты обращали внимание на их **необоснованность**. В соответствии с действующим законодательством ребенок не является самостоятельным субъектом права, и его обращение не может рассматриваться в качестве основания для открытия дела или начала расследования. У самих сотрудников, работающих в службах детского телефона доверия, как и у представителей органов опеки и попечительства, в настоящее время также отсутствуют достаточные полномочия для оперативного вмешательства в ситуацию, связанную с угрозой жизни или здоровью ребенка.

У нас полиция не готова работать с жалобами ребенка по поводу того, что его бьют родители – у кого заявление принимать, если он у нас не является самостоятельным субъектом права? Отсутствуют юридические основания для возможности подобных действий. От ювенальной юстиции в России существует только комиссия по делам несовершеннолетних, которая не является органом оперативного реагирования. Существуют подразделения по делам несовершеннолетних в рамках полиции действующей, но они работают с преступниками, то есть с лицами, совершающими правонарушения, а не с жертвами. Органы опеки и попечительства – у них тоже очень узкая группа детей. Страхи сильно преувеличены, потому что существующая система защиты детства у нас не позволяет оперативно реагировать (эксперт, Нижегородская область).

Исключение составляют ситуации, связанные с сексуальными домогательствами в отношении детей. Однако и в этих случаях, в силу устоявшейся практики, при которой сотрудники полиции не принимают от ребенка заявления о совершенном акте насилия, преступления остаются безнаказанными. Экспертами было обращено внимание на существенные различия в субъектах Российской Федерации по уровню выявляемости такого рода преступлений. Так, например, в Нижегородской области этот показатель соотносится с показателем выявляемости преступлений сексуального характера в отношении детей в США и в развитых странах Европы (выявляется каждый третий случай). Однако в ряде регионов привлечение к ответственности за принуждение несовершеннолетних к совершению полового акта, классифицирующееся в соответствии с действующим законодательством как особо опасное преступление, выявляется лишь в одном из тридцати (а в некоторых регионах – в одном из ста) случаев.

В то же время анализ опыта работы зарубежных служб оказания телефонной психологической помощи детям (например, кризисных линий Help Line, организации телефонов доверия «IFOTES») может служить одним из аргумен-

тов в пользу необходимости пересмотра принципов работы детского телефона доверия в Российской Федерации и **выстраивания новых принципов взаимодействия с различными ведомствами**. Так, помимо оказания анонимной помощи, многие из них имеют возможность переадресации звонка ребенка в службы оперативного реагирования (полицию, МЧС, скорую помощь и т.п.). По мнению экспертов, такой подход к работе позволяет оказывать ребенку максимально эффективную помощь и поддержку, обеспечить защиту его прав. Существующие ограничения, недостаточная физическая и социальная зрелость даже при получении максимально квалифицированной консультации не всегда позволяют ему самостоятельно найти выход из сложившейся ситуации.

Эта система наиболее эффективна. Телефоны доверия для взрослых и телефоны доверия для детей – они принципиально в некоторых вопросах отличаются друг от друга. Телефон доверия для взрослых, он может быть полностью анонимен, конфиденциален, так как взрослый человек сам несет ответственность за свою жизнь, и взрослого человека можно мотивировать на совершение каких-либо действий для того, чтобы его судьбу как-то изменить, взрослый человек может эти действия сам предпринять. А ребенок зачастую это сделать не может, он не имеет часто ни юридической, ни физической возможности куда-либо обратиться и сделать какие-то шаги по разрешению своей трудной жизненной ситуации. И в этих ситуациях очень часто анонимность, наверное, стоит не на первом месте, на первом месте стоит все-таки жизнь ребенка. И поэтому для таких ситуаций должна быть предусмотрена возможность снятия этой конфиденциальности, переключение на службы, которые могут уже ребенку помочь непосредственно, очно (эксперт, Москва).

Как показывает практика, негативное отношение к детскому телефону доверия обычно присуще гражданам или организациям, которые имеют основания для опасений, что дети сообщат специалистам детского телефона доверия о допускаемых нарушениях их прав.

Надо учитывать, что далеко не все образовательные учреждения, так же точно, как не все хотят дать телефон уполномоченного по правам ребенка, хотят размещать информацию и о детском телефоне доверия. Они понимают, что это может быть для них дополнительной сложностью, если в школе что-то не так (эксперт, Москва).

Если в семье есть крепкие традиции, определены правильные ценностные ориентиры, и родители имеют реальный авторитет у ребенка (основанный на уважении, а не на страхе), бояться детского телефона доверия не нужно. А вот возможности корректировки воспитательного процесса детский телефон доверия дает широкие (эксперт, Республика Адыгея).

2.4. Экспертная оценка информационно-рекламной кампании детского телефона доверия

В ходе опроса экспертами очень **высоко была оценена эффективность кампании по информированию** основных целевых аудиторий о существовании детского телефона доверия.

Работа, которую провел Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, безусловно, заслуживает всяческой похвалы и положительных отзывов. Поскольку те рекламные ролики, плакаты, которые были разработаны, безусловно, характеризуются высоким художественно-эстетическим исполнением, то, безусловно, они привлекают подростков и родителей (эксперт, Москва).

Экспертами были также высказаны предложения, касающиеся перспективных направлений совершенствования работы детского телефона доверия.

Подготовка информационно-аналитических программ о работе детского телефона доверия

По мнению экспертов, в настоящее время трансляция рекламных роликов, информирующих о существовании детского телефона доверия, является уже недостаточной. В ситуации, когда многие дети уже осведомлены о существовании детского телефона доверия, перед информационной кампанией ставится новая задача – разъяснение принципов работы детского телефона доверия, проблем, в решении которых могут помочь специалисты, и т.п. В связи с этим существует **потребность в подготовке серьезных информационно-аналитических программ**, рассчитанных на детско-юношескую аудиторию и нацеленных на формирование восприятия психологической помощи как естественной, нормальной составляющей социальной жизни. По инициативе региональных властей подобные программы уже выходят на региональных каналах телевидения, однако на федеральном уровне все еще ощущается дефицит таких программ.

В регионах это происходит, но это происходит, как правило, по инициативе местных служб либо органов власти, которые делают специальные передачи, более подробно разъясняющие, что из себя представляют службы психологической помощи детям. Но на федеральном уровне этого так и не произошло (эксперт, Нижегородская область).

Разработка социальной рекламы с ориентацией на проблемные группы подростков

Кроме того, когда в целом в результате реализации информационно-рекламной кампании среди детей и подростков достаточно высок уровень информированности о существовании детского телефона доверия, актуальной становится задача по информированию **узких целевых групп о тех пробле-**

мах, с которыми можно обращаться по данному телефону. В частности, на сегодняшний день количество обращений на детский телефон доверия от подростков по вопросам, связанным с подростковой беременностью, является крайне низким, в то время как имеющиеся статистические данные в ряде субъектов Российской Федерации свидетельствуют о крайней актуальности данной проблемы. Соответственно, социальная реклама в таких регионах должна содержать сообщения, ориентированные на данную проблемную группу. При этом перечень тем и целевых групп должен формироваться на основании анализа объективной ситуации в регионе и количества обращений по тематике, поступающих по каждой из проблемных тем.

Все поняли, что у нас есть федеральный номер, по которому дети получают помощь. Но этого теперь недостаточно. Рекламу надо давать прицельно по темам. Если телефон доверия не информирует о том, что можно обратиться в такую трудную минуту, недостаток рекламы делает недоступным этот вид помощи для этой категории. Все категории детей, разные темы должны быть охвачены информационно-рекламными материалами, прицельными (эксперт, Москва).

Особое внимание при разработке информационных и рекламных материалов в рамках проведения информационных кампаний, по мнению экспертов, требуется уделять **вопросам, касающимся суицидальных намерений.** Обсуждение такого рода проблем ограничено существующими не только в российском обществе, но и во многих других странах мира неформальными нормами, и в данном случае стоит задача снятия существующих барьеров и интернализированных ребенком запретов на обсуждение данных тем.

У нас есть субъекты Российской Федерации, где высокий уровень суицидов детских, и он растет, не падает. В какую другую службу в момент совершения самоубийства он может позвонить, кроме телефона? Значит, таким детям нужно сообщать, что можно позвонить. У нас есть общественное табу на разговор о смерти, табу на разговор о суициде. И если его не снять в одностороннем порядке, не сказать – «мы здесь разговариваем о смерти», дети, которые хотят об этом поговорить, никогда не позвонят (эксперт, Москва).

Информация о детском телефоне доверия в интернет-пространстве

Несмотря на высокую оценку эффективности проводимых Фондом мероприятий по информированию детей и подростков о работе детского телефона доверия, экспертами было отмечено, что в настоящее время в рекламной кампании почти не используется Интернет как один из наиболее востребованных среди данных целевых аудиторий каналов коммуникации. Выявление наиболее эффективных каналов продвижения детского телефона доверия в сети и размещение на них информации в формате, способном заинтересовать

пользователей, позволит существенно повысить эффективность проводимых мероприятий в данном направлении.

Дети все сидят у нас в Интернете. И нужны исследования другого плана: где это представить в Интернете так, чтобы это коснулось большого количества детей. В меньшей степени, но тоже это необходимо делать на телевидении. Причем на том изобразительном языке, который подросток воспринимает как свой. Вот, обратите внимание, здесь очень важен контекст, потому что коль скоро речь идет о доверии, тот дизайн, тот звук, тот материал, который при этом представляется, должен идти из мира подростка, а не из мира взрослого, нормативного (эксперт, Москва).

Проведение рекламной кампании следует усилить. Шире пропагандировать возможности детского телефона доверия в школах, интернатных учреждениях, и особенно важно, в социальных сетях (эксперт, Республика Адыгея).

Трансляция сообщений, ориентированных на взрослую целевую аудиторию

Экспертами неоднократно подчеркивалось, что кампания по информированию о работе детского телефона доверия была ориентирована преимущественно на детей и подростков, в то время как существует необходимость трансляции сообщений о его работе и **на взрослую целевую аудиторию**.

Проблему ребенка зачастую решает родитель или близкий человек в семье, взрослый. Поэтому, так или иначе, должен быть какой-то блок рекламы, мотивирующий родителя, взрослого на звонок в службу по проблеме, которая связана с его ребенком. Мы в своей службе заметили, что если раньше, когда номер не был подключен к 8-800, мы его всегда рекламировали как номер для родителей и для детей, соотношение звонков родителей и детей было примерно одинаковым, а одно время даже больше звонили родители. Но сейчас, с введением номера федерального, всероссийского, преобладающее число звонков поступает именно от детей. Все-таки родителю тоже очень важно поговорить с психологом, и иногда проблема-то заключается именно в родителе, во взрослом человеке. Поэтому реклама должна быть и на взрослых рассчитана тоже (эксперт, Москва).

Повышение уровня информированности родителей о работе детского телефона доверия позволит избежать недоверия к нему и ложных опасений, возникающих у родителей при обращении детей в службу, о которой им практически ничего неизвестно.

И тогда придет понимание того, почему ребенок позвонил на этот телефон непонятный какой-то, почему мой ребенок разговаривает с каким-то взрослым человеком по телефону, почему у него в мобильном забит этот номер. Родители поймут функцию телефона доверия, и уже не будет

такого отношения негативного, или, во всяком случае, оно будет снижаться (эксперт, Москва).

Необходимо отметить, что в 2010 году в рамках общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, Фондом был создан портал для родителей www.ya-goditel.ru, ставший ресурсом по проведению информационно-просветительской и консультативной работы с родителями и специалистами. На портале публикуются ответы психологов на вопросы родителей, статьи на тему воспитания детей, проводятся видеоконсультации психологов.

Однако в ходе исследования выяснилось, что информация о данном ресурсе в настоящее время практически отсутствует, необходимо расширение работы канала (создание интерактивных форм консультирования, форумов для родителей и т.п.).

Проведение разъяснительной работы с представителями СМИ

В настоящее время существуют серьезные проблемы, связанные с содержанием информационных сообщений, транслируемых федеральными СМИ. Так, было отмечено, что в феврале 2012 г. на одном из федеральных телевизионных каналов прошла серия программ, посвященных вопросам детских суицидов, характеризующихся недостаточно корректным подходом к подаче информации. В связи с этим перед специалистами, в том числе осуществляющими координацию деятельности детского телефона доверия как на федеральном, так и на региональном уровнях, стоит задача по проведению **информационной работы с представителями СМИ** и разъяснению особенностей подачи информации по данному вопросу, а также возможных последствий некорректного представления материала по теме.

Проведение личных встреч с целевыми аудиториями

Важным компонентом работы специалистов детского телефона доверия должны стать **регулярные личные встречи с представителями целевых аудиторий**. Только в ходе таких встреч появится реальная возможность объяснить детям и родителям принципы функционирования детского телефона доверия, развеять существующие сомнения и негативные стереотипы, ответить на многочисленные вопросы о его работе.

Хотелось бы, чтобы телефон доверия, как и написано международной ассоциацией детских телефонов доверия, был бы очень живым. Чтобы сотрудники детского телефона доверия приходили в детские учреждения на регулярной основе, а не только в День детского телефона доверия, и рассказывали, кто они, показывали, чем они занимаются, объясняли бы, и, может быть, это бы сняло многие вопросы (эксперт, Нижегородская область).

2.5. Предложения экспертов по совершенствованию работы детского телефона доверия

Необходимость дальнейшего развития и совершенствования работы детского телефона доверия с единым общероссийским номером ни у кого не вызывает сомнения. Ввиду высокой социальной значимости службы, актуальности решаемых ею задач, дальнейшее развитие детского телефона доверия может быть отнесено к числу приоритетных задач в сфере работы с детьми и молодежью.

Развитие сети детских телефонов доверия надо считать приоритетной задачей в рамках Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы (эксперт, Республика Адыгея).

Говоря о дальнейшем совершенствовании системы функционирования детского телефона доверия, эксперты выделили наиболее значимые направления такой работы.

- **Увеличение численности организаций, подключенных к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия**

На сегодняшний день к детскому телефону доверия с единым общероссийским номером подключено более 200 организаций во всех субъектах Российской Федерации. Однако эксперты (как и специалисты служб детского телефона доверия) отмечают, что в ряде регионов все еще существуют **проблемы с обеспечением возможности оперативного дозвона, и ощущается потребность в увеличении количества линий**. Так, статистика обращений свидетельствует, что подключенные линии не всегда способны обеспечить потребности целевых групп в телефонном консультировании.

Потребности населения гораздо больше. То есть мы это можем отслеживать по программе, которая учитывает все звонки. И там есть те, кто не дозвонился, и сейчас их получается в два раза больше тех, кто дозвонился. То есть когда линии заняты, кто-то не может дозвониться (эксперт, Алтайский край).

- **Замена номера 8-800-2000-122 на трехзначный**

Одним из основных условий повышения эффективности работы службы, по мнению ряда экспертов, является обеспечение возможностей для **замены существующего единого общероссийского номера детского телефона доверия на трехзначный**.

Главный, ключевой вопрос – он заключается в самом телефоне, который совершенно неподъемен ни для ребенка, ни для взрослого. Он такой длинный, ребенок его не может запомнить. В конце концов, его можно забить в мобильный телефон, но, тем не менее, в минуты стресса его можно не вспомнить, это правда. То, что не выделен под это трехзначный номер,

говорит о том, что все-таки государство не так уж всерьез к этому относится, потому что нужно было бы – выделили бы. И, конечно, рекламировать, продвигать трехзначный номер гораздо осмысленнее, чем вот такую длинную цепочку (эксперт, Москва).

- **Повышение качества программ подготовки специалистов, разработка единых стандартов обучения**

Говоря о мерах, направленных на повышение эффективности работы детского телефона доверия, эксперты особо подчеркивали высокую значимость повышения качества программ подготовки специалистов, осуществляющих консультирование.

По мнению экспертов, в настоящее время существует потребность в оценке качества программ подготовки специалистов детского телефона доверия и стандартизации читаемых курсов. Подход, когда различные образовательные учреждения представляют разные по набору формируемых компетенций курсы, по мнению экспертов, требует пересмотра. Только при наличии стандартизированных подходов и требований к содержанию курсов (при обязательном включении в их состав практической составляющей, позволяющей отрабатывать необходимые навыки) может идти речь о максимально высокой, соответствующей поставленным целям, эффективности этих программ.

Надо поставить вопрос об эффективности обучения. Программы, по которым учат преподаватели, – никто никогда с ними не встречался, внешнего аудита не было. Все они учат по-разному. Выпускаются по-разному обученные консультанты, и службы работают по-разному. Никакого общего уровня качества нет, качеством пока никто не занимается. Необходимы общие супервизии для тех, кто ведет обучение, с целью выработки общих концепций, подходов к обучению, к тому, как формируются навыки. Это практическая специальность, не теоретическая только, а там еще навыки очень большую роль играют (эксперт, Москва).

Особое внимание, по мнению экспертов, необходимо уделить вопросам, связанным с консультированием детей и подростков, имеющих суицидальные намерения. Так, было отмечено, что, к сожалению, в некоторые программы обучения этот вопрос не был включен. Известны ситуации, при которых отсутствие подобных компетенций у консультантов приводило к трагическим последствиям.

Надо учить все-таки консультантов этому, потому что очень важная тема, и хотя острота ее снизилась благодаря работе телефону доверия, но она по-прежнему остра для России (эксперт, Нижегородская область).

Еще одним актуальным направлением совершенствования программ подготовки специалистов является разработка тематических блоков, касающихся консультирования подростков **по вопросам половой идентичности.**

Тематика касалась сексуальных меньшинств. Консультант начал рассказывать свои убеждения какие-то, видимо, религиозного характера, забыв

про то, что именно эта группа является группой риска в суицидальных попытках. А ребенок в результате закончил жизнь суицидом после беседы. Если бы человек был компетентен в этой теме, он бы немножко по-другому вел себя с ребенком и, возможно, результат консультации был бы другим (эксперт, Нижегородская область).

Важный вопрос про геев и лесбиянок. Вот это уже серьезные звонки, потому что или надо работать с тревогами и страхами, которые возникают у ребенка, либо надо работать с тем, как он себя чувствует, какая у него половая идентичность. Это серьезные звонки, и проблема, если консультанты не обучены, как работать. Это правильный запрос (эксперт, Москва).

- **Создание специализированного интернет-ресурса**

Экспертами было также отмечено, что в настоящее время существует потребность в **создании специализированного интернет-ресурса**, который позволил бы осуществлять консультирование посредством современных технологий, ставших для многих детей даже более привычными, чем телефонная связь. Создание подобного ресурса позволит расширить границы функционирования службы, так как за помощью к консультантам смогут обращаться русскоязычные дети и родители, проживающие за рубежом.

Интернет, то есть у нас все-таки дети сейчас живут в сети, надо развивать интернет-составляющую. Она, кстати, могла бы быть как раз единой, то есть ее можно делать одной на всю страну. Делать некие интернет-ресурсы, на которых бы могли общаться и специалисты, и дети со всей страны. Существовая в русскоязычном пространстве, к нам даже русскоязычные жители из других стран будут обращаться (эксперт, Москва).

При развитии данного направления работы может быть полезно **использование опыта других стран** по внедрению подобных форм консультирования.

Мне очень нравится служба детского телефона доверия в Эстонии. Они впервые в 2006 году стали использовать такие способы оказания помощи как онлайн-консультирование, консультирование по аське, потому что дети-подростки сидят в основном в Интернете. Этот опыт интересный – использование других форм помощи детям (эксперт, Астраханская область).

3. Информированность детей и подростков о работе детского телефона доверия

С целью оценки эффективности проведения информационной кампании о работе детского телефона доверия в рамках исследования проведен опрос школьников в возрасте от 7 до 15 лет в 10 субъектах Российской Федерации. География опроса включала в себя следующие города: Москва, Белгород, Псков, Тюмень, Ханты-Мансийск, Казань, Пермь, Астрахань, Ростов-на-Дону, Иркутск. В каждом из указанных городов было отобрано по 4 учреждения общего (среднего) образования.

Исследование проводилось по квотированной многоступенчатой выборке – в каждом из регионов опрошено 60 респондентов. Общий объем выборки составил 600 респондентов. Опрос проводился при непосредственном участии школьных психологов.

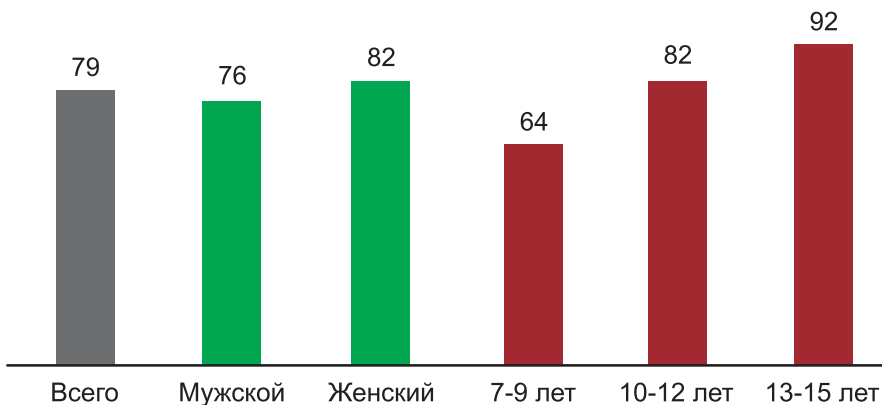
3.1. Общий уровень информированности о детском телефоне доверия

Диаграмма 5. Уровень информированности детей и подростков о существовании детского телефона доверия, в %



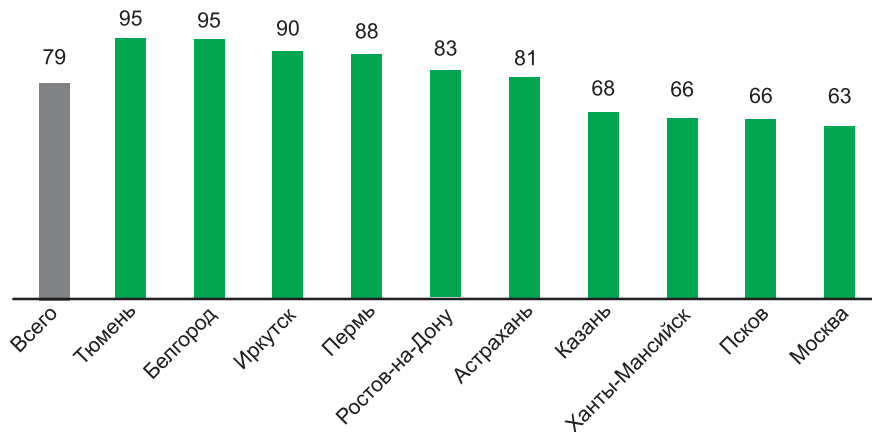
Общий уровень информированности о телефоне доверия среди школьников в возрасте от 7 до 15 лет достаточно высок – 79 % детей слышали о его существовании. При этом осведомленность девочек о существовании детского телефона несколько выше, чем у мальчиков (на 6 %).

Диаграмма 6. Уровень информированности детей и подростков о существовании детского телефона доверия: половозрастная структура, в %



Приведенные данные демонстрируют, что чем старше ребенок, тем выше его осведомленность о детском телефоне доверия. Так, в возрастной категории 7-9 лет о существовании детского телефона доверия знают 64 %, в то время как среди подростков в возрасте 13-15 лет уровень информированности достигает 92 %.

Диаграмма 7. Уровень информированности детей и подростков о существовании детского телефона доверия в регионах опроса, в %



Более высокий уровень осведомленности о существовании детского телефона доверия продемонстрировали дети – жители Тюмени (95 %), Белгорода (95 %) и Иркутска (90 %). В Москве зафиксирован наиболее низкий уровень осведомленности о существовании детского телефона доверия (63 %).

3.2. Основные источники получения информации о детском телефоне доверия

Диаграмма 8. Источники получения информации о детском телефоне доверия, множественный выбор, в %



Основным источником информации о работе детского телефона доверия для школьников являются школьные педагоги и психологи – 44 % детей узнали о телефоне доверия именно от них. Также значительную роль в повышении уровня осведомленности о существовании детского телефона доверия играет телевизионная реклама (36 %). Приблизительно каждый пятый узнал о телефоне детского доверия из плаката.

Интернет-технологии, несмотря на высокий уровень популярности данного средства коммуникации среди школьников, в настоящее время используются для информирования о существовании детского телефона доверия достаточно слабо – только 16 % опрошенных встречали в сети Интернет информацию о телефоне. Лишь десятая часть детей - участников опроса узнали о существовании детского телефона от своих родителей или родственников, что еще раз подтверждает необходимость, отмеченную экспертами, в проведении

разъяснительной и информационной работы с родителями и ближайшим окружением ребенка, которые могут рассказать и донести до ребенка информацию о существовании детского телефона доверия как службы экстренной психологической помощи по телефону.

Диаграмма 9. Знание детьми и подростками единого номера детского телефона доверия, в %

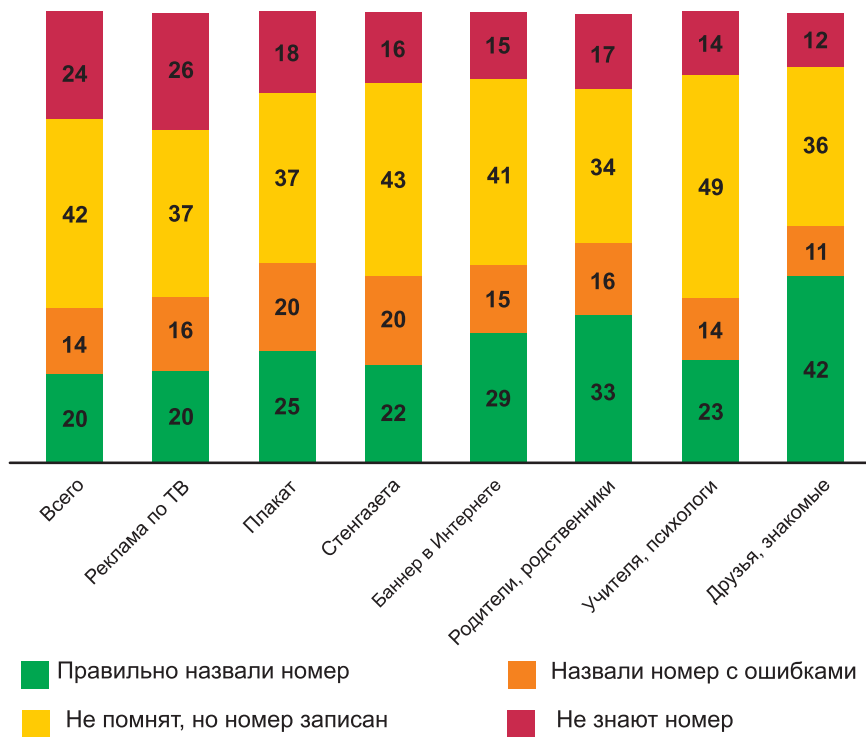


Только 20 % опрошенных школьников смогли правильно назвать номер детского телефона доверия. Чаще всего дети знают, где можно посмотреть этот номер в случае необходимости, и/или он у них записан (42 %). Школьники, не знающие номер, и те, кто назвал номер с ошибками, могут рассматриваться как единая группа, поскольку ни те, ни другие в случае возникновения экстренной ситуации не смогут обратиться на детский телефон доверия. Эта группа составила 38 %.

Данные, полученные в ходе опроса школьников, подтверждают выводы, полученные в рамках проведения экспертного опроса и фокус-групповых интервью с родителями, о необходимости упрощения существующего одиннадцатизначного номера детского телефона доверия и замене его на трехзначный.

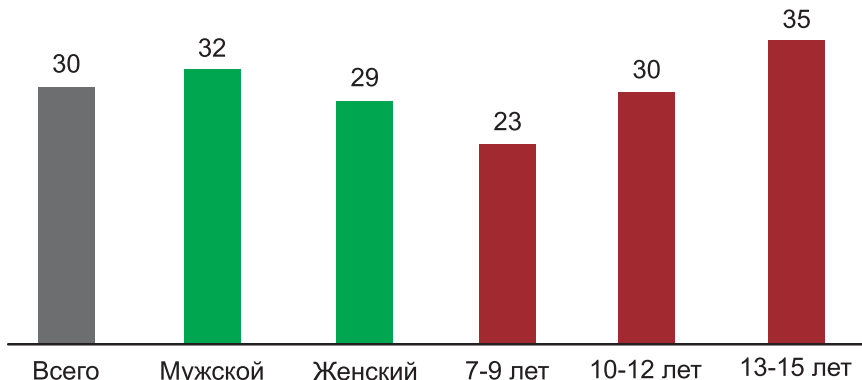
Особых различий, связанных с запоминанием номера школьниками разного возраста, выявлено не было – практически во всех возрастных группах соотношение школьников, способных самостоятельно по памяти правильно воспроизвести номер телефона, и тех, кто его вовсе не знает или же назвал с ошибками, оказалось устойчивым.

Диаграмма 10. Знание детьми и подростками единого номера детского телефона доверия, по источникам получения информации, в %



Чаще других могли вспомнить правильный номер телефона школьники, получившие информацию от друзей и знакомых (42 %) или же от родителей, или родственников (33 %). Согласно данным исследования, наименее эффективна с точки зрения запоминания существующего номера детского телефона доверия реклама по телевидению – только 20 % детей, видевших рекламные ролики, смогли правильно назвать номер.

Диаграмма 11. Опыт обращения на детский телефон доверия, в % от числа детей, знающих о существовании детского телефона доверия



Немногим менее трети опрошенных, знающих о существовании детского телефона доверия, признались, что либо они сами, либо их друзья звонили на детский телефон доверия. Дети в возрасте от 13 до 15 лет звонили на детский телефон доверия значительно чаще, чем дети в возрасте от 7 до 9 лет. Несколько чаще звонили на телефон мальчики (32 % при 29 % среди девочек).

Данные показатели не следует рассматривать как отражающие численность обращений респондентов по серьезным вопросам – возможно, значительная часть звонков носила «ознакомительный» характер. По этическим соображениям респондентам не задавался вопрос о том, с какими проблемами они обращались на детский телефон доверия – вопрос о наличии опыта обращений на детский телефон доверия задавался с целью выяснить, насколько высок интерес среди школьников к работе детского телефона доверия.

Достаточно широк разброс показателей по данному вопросу в разных городах. Так, в Иркутске 45 % школьников отметили, что либо они сами, либо их близкие друзья звонили когда-либо на детский телефон доверия. В Тюмени и Астрахани о наличии такого опыта заявило немногим более четверти знающих о его существовании (28 % и 26 %). Реже других обращались на детский телефон доверия школьники Пскова, Казани и Ханты-Мансийска (14 %, 12 % и 8 % соответственно).

3.3. Представления школьников о ситуациях обращения на детский телефон доверия

Как отмечали эксперты, при информировании детей о работе детского телефона доверия важно не только донести до них информацию о существовании такой службы психологической помощи детям, но и разъяснить, в каких случаях, при возникновении каких проблемных ситуаций они могут обращаться к специалистам детского телефона доверия.

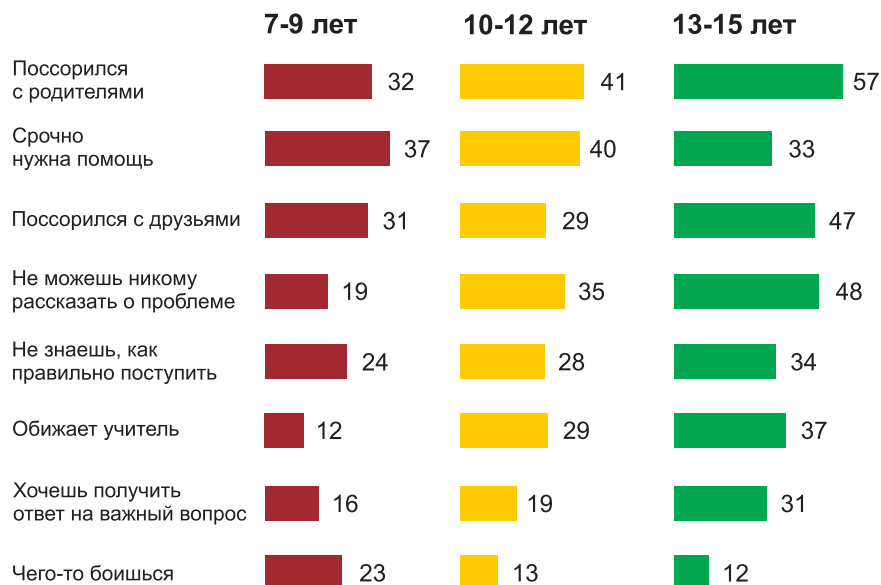
Диаграмма 12. Представления школьников о ситуациях обращения на детский телефон доверия, в %



Ссора с родителями, по мнению респондентов, является наиболее распространенным основанием для обращения на детский телефон доверия – об этом заявило 43 % опрошенных. Кроме того, среди детей достаточно распространено восприятие детского телефона доверия как службы получения оперативной помощи – такой точки зрения придерживаются 36 %.

Как службу, в которую необходимо обращаться в случае ссоры с друзьями, детский телефон доверия воспринимают 35 % опрошенных школьников. Практически столько же считают, что детский телефон доверия существует для тех случаев, когда человеку не с кем поделиться своими проблемами (34 %). Воспринимают детский телефон доверия как службу, в которой помогут справиться со страхами, 16 % школьников.

Диаграмма 13. Представления школьников о ситуациях обращения на детский телефон доверия, распределение по возрасту, в %



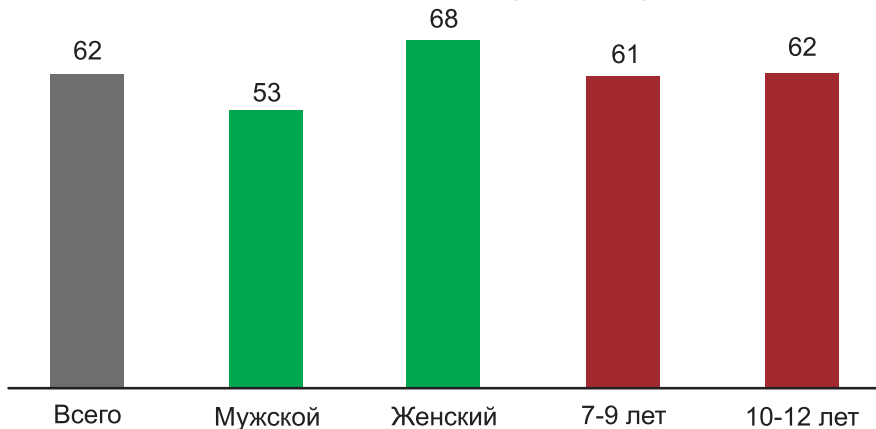
Подростки, относящиеся к старшей возрастной категории, имеют гораздо более четко сформированные представления о том, в каких ситуациях следует обращаться на детский телефон доверия. Так, более 57 % отметили, что обратиться на детский телефон доверия можно в связи с ситуациями, связанными с внутрисемейными конфликтами. Около половины считают также, что психологи могут оказать помощь при возникновении ссор с друзьями (47 %) или же невозможности рассказать кому-то о своей проблеме (48 %).

Для детей младшего (7 - 9 лет) и среднего возраста (10 - 12 лет) более распространено восприятие службы как оказывающей оперативную, экстренную помощь.

3.4. Узнаваемость социальной рекламы

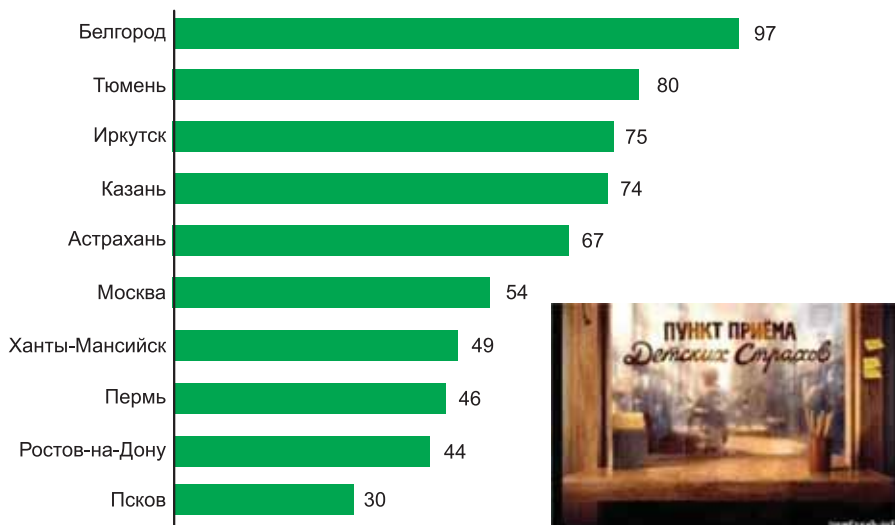
В рамках проведения информационно-рекламной кампании детского телефона доверия Фондом были созданы и запущены рекламные ролики и плакаты: «Пункт приема детских страхов» для детей младшего школьного возраста, «Подросток» для подростков, серия плакатов и баннеров «Выплесни свою боль», стенгазета «Смешарики» для детей школьного возраста.

Диаграмма 14. Узнаваемость ролика «Пункт приема детских страхов» среди школьников 7 - 12 лет, распределение по полу и возрасту, в %



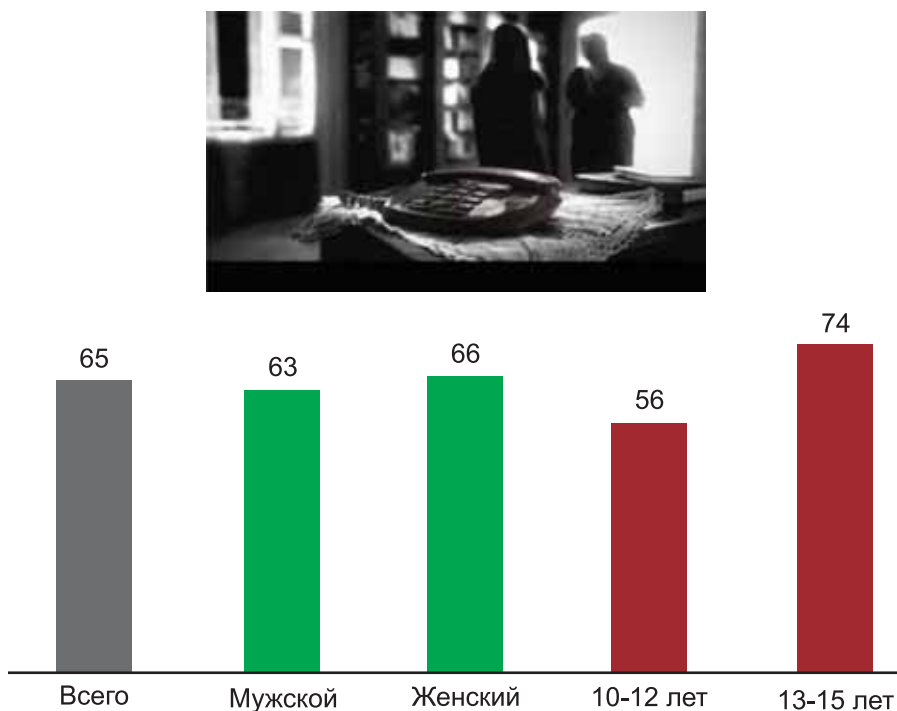
Около 62 % детей в возрасте от 7 до 12 лет видели рекламный ролик «Пункт приема детских страхов». При этом на девочек данная реклама оказывает большее воздействие.

Диаграмма 15. Узнаваемость ролика «Пункт приема детских страхов» среди школьников 7 - 12 лет, распределение по городам, в %



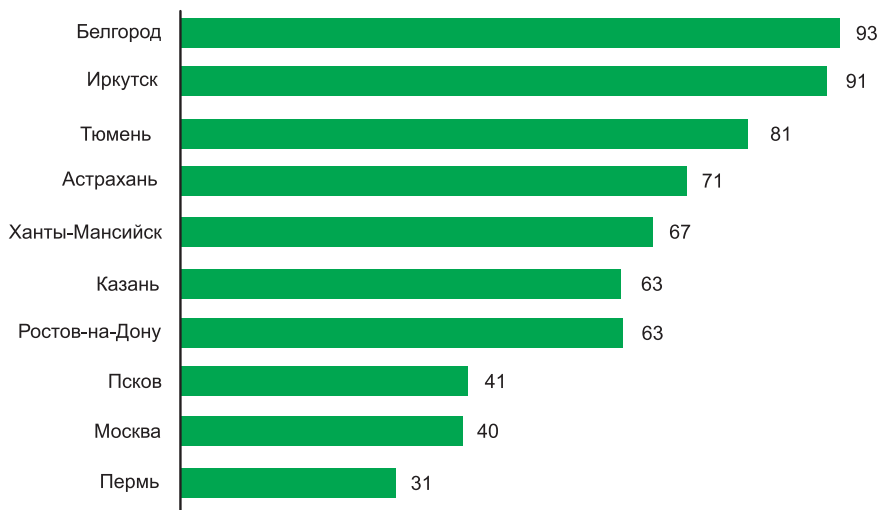
Наименее заметно прошла трансляция роликов в Пскове – ее запомнили только 30 % школьников, относящихся к данным возрастным группам. Наиболее высокая достижимость целевой аудитории при показе данных роликов была отмечена в Тюмени, Иркутске, Казани и Белгороде.

Диаграмма 16. Узнаваемость ролика «Подросток» среди школьников 10-15 лет, распределение по полу и возрасту, в %



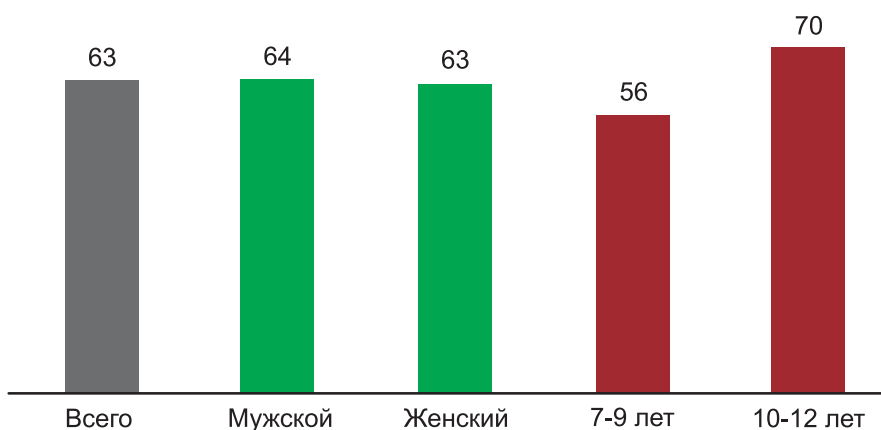
Почти 2/3 опрошенных школьников в возрасте от 10 до 15 лет видели рекламу «Подростки». При этом ее «узнаваемость» среди детей в возрасте от 13 до 15 лет выше на 18 % по сравнению с детьми от 10 до 12 лет. Позиционирование детского телефона доверия в данной рекламе как оказывающего помощь в случае возникновения конфликтов с родителями и обусловило восприятие детского телефона доверия подростками в возрасте от 13 до 15 лет, в первую очередь, как оказывающего содействие при возникновении подобных ситуаций.

Диаграмма 17. Узнаваемость ролика «Подросток» среди школьников 10 - 15 лет, распределение по городам, в %



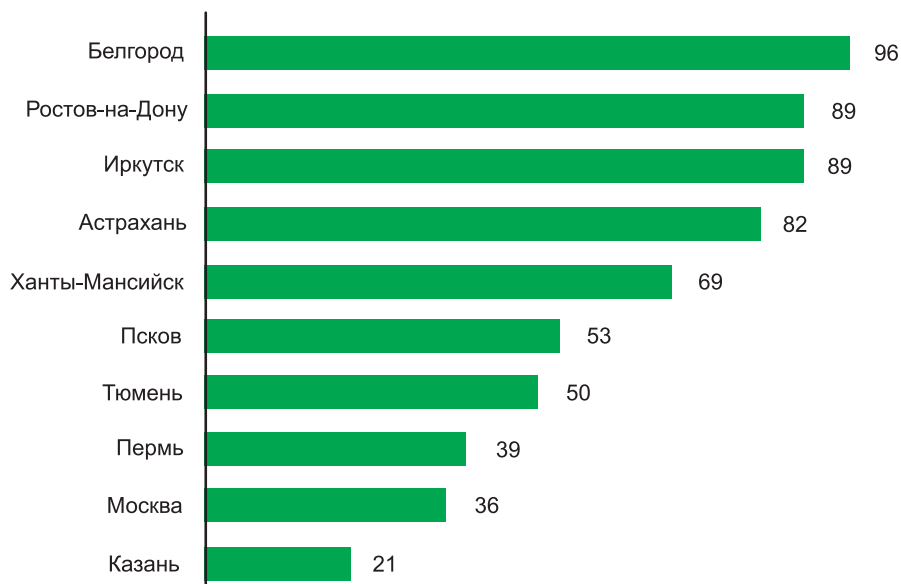
Максимально высока численность подростков, видевших данную рекламу на одном из телевизионных каналов в Белгороде (93 %), Иркутске (91 %). В то же время в таких городах, как Псков, Москва, Пермь социальную рекламу «Подросток» видели менее половины детей среднего и старшего школьного возраста, попавших в выборку исследования.

Диаграмма 18. Узнаваемость стенгазеты «Смешарики» среди школьников 7 - 12 лет, распределение по полу и возрасту, в %



Стенгазета «Смешарики», рассказывающая о детском телефоне доверия, больше запомнилась детям в возрасте от 10 до 12 лет, в то время как лишь 56 % школьников младших классов обратили на нее внимание.

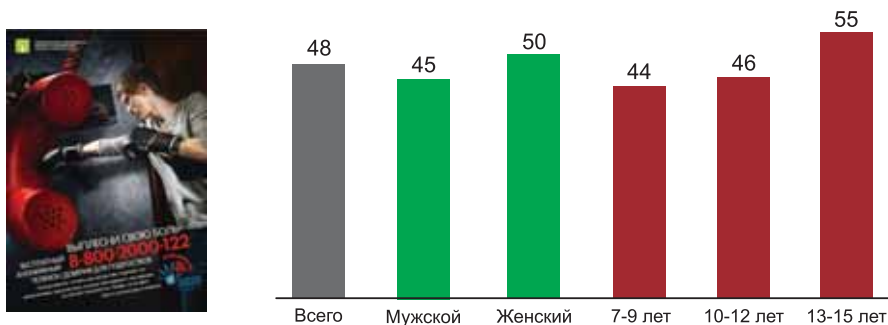
Диаграмма 19. Узнаваемость стенгазеты «Смешарики» среди школьников 7 - 12 лет, распределение по городам, в %



Наименее заметно информационная кампания с использованием стенгазеты прошла для школьников Казани (там только 21 % опрошенных ответили, что им приходилось видеть такую газету), Москвы (36 %), Перми (39 %).

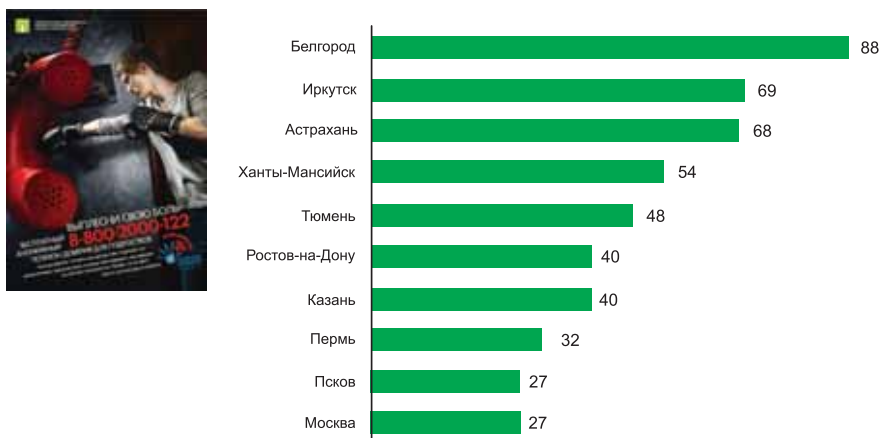
Достаточно эффективно прошла кампания с использованием стенгазеты в Белгороде, Ростове-на-Дону, Иркутске и Астрахани, где более 80 % детей обращали внимание на стенгазету в школе.

Диаграмма 20. Узнаваемость плаката «Выплесни свою боль» среди школьников 7 - 15 лет, распределение по полу и возрасту, в %



На плакаты серии «Выплесни свою боль» девочки обращали внимание чаще мальчиков. При этом наиболее высокая узнаваемость данной серии плакатов наблюдается среди подростков в возрасте от 13 до 15 лет – 55 % из них отметили, что им приходилось встречать такие плакаты.

Диаграмма 21. Узнаваемость плакатов «Выплесни свою боль» среди школьников 7-15 лет, распределение по городам, в %



Плакаты серии «Выплесни свою боль» видели менее трети школьников Перми, Пскова, Москвы. Достаточно низок уровень узнаваемости этой рекламы (по сравнению с показателями узнаваемости других видов социальной рекламы) и в других городах. Вероятно, наиболее активно использовались плакаты для проведения рекламной кампании в таких городах, как Белгород, Иркутск, Астрахань, где более 65 % школьников отметили, что им приходилось ранее видеть данную рекламу.

Диаграмма 22. Наиболее распространенные причины, препятствующие обращению на детский телефон доверия, в %



Отвечая на открытый вопрос «Почему дети могут бояться звонить на детский телефон доверия?» (для младшей возрастной группы вопрос звучал «Почему дети боятся звонить в «Пункт приема детских страхов»?»), школьники в качестве причины необращения на детский телефон доверия чаще всего отмечали стеснительность и замкнутость.

Многим детям присущи опасения, что конфиденциальность звонка на детский телефон доверия не будет обеспечена, и о проблеме, с которой ребенок обращается на детский телефон доверия, узнают посторонние. Достаточно серьезным барьером для обращения на детский телефон доверия являются опасения, что родители могут узнать о звонке и вряд ли одобряют такой посту-

пок («они за это просто убьют»). Часто родительские запреты напрямую не касаются звонков на детский телефон доверия, а речь идет, например, о разговорах с незнакомыми взрослыми на улицах, однако дети, особенно младшего школьного возраста, рассматривают беседу с незнакомцем, находящимся по другую сторону трубки, как нарушение полученных от родителей установок.

Также детям присуще наличие опасений, что их проблема будет расценена специалистами детского телефона доверия как не особо важная, а сами они будут выглядеть смешно и глупо.

Среди других стереотипов, препятствующих обращениям детей и подростков на детский телефон доверия, – опасение расправы со стороны других участников конфликта (родителей, школьных педагогов и т.п.), недоверие, что кто-то сможет реально помочь в решении проблемы. Также дети отмечали, что достаточно сложно совершить такой звонок впервые, поскольку непонятно, как лучше начать разговор с психологом детского телефона доверия.

4. Отношение к детскому телефону доверия родителей, имеющих детей школьного возраста

Процессы воспитания и социализации детей во многом определяются внутрисемейными отношениями. В процессе взаимодействия между детьми и родителями часто могут возникать непонимание, противоречия и конфликты. При этом из-за отсутствия базовых психологических знаний, касающихся психологических особенностей различных периодов становления ребенка, родители часто затрудняются с поиском оптимальных путей выхода из проблемной ситуации. Своевременное обращение к специалистам в таких случаях помогает избежать развития конфликта, найти наиболее грамотное решение.

С другой стороны, именно в семье закладываются основы культуры обращения за психологической помощью. Особо важно наличие у родителей понимания, что в определенных ситуациях у детей может возникнуть нежелание обсуждать какие-то проблемы (интимного, личного характера) в кругу семьи, что им может потребоваться чей-то еще совет, поддержка, и лучше, чтобы этот совет давали профессионалы, а не случайные люди.

Для того, чтобы выявить распространенные среди родителей стереотипные представления о работе детского телефона доверия, распространенные опасения, связанные с обращениями детей на детский телефон доверия, описать ожидания родителей относительно работы службы, в трех городах Российской Федерации – Москве, Казани и Воронеже – были проведены фокус-групповые интервью с родителями, имеющими в составе семьи не менее двух детей школьного возраста (в возрасте от 5 до 15 лет).

4.1. Отношение к службам оказания психологической помощи по телефону («телефонам доверия»)

Как показали результаты исследования, «телефон доверия» как инструмент оказания психологической и консультационной поддержки по телефону все еще не стал привычной и естественной составляющей повседневной жизни.

У нас в стране пока к этому с осторожностью относятся (родитель, Воронеж).

Идея отличная. В принципе, мы сейчас лет на 20 - 30 отстаем от Запада. Там, предположим, каждый человек обращается к психологу. У них и настрой другой, взрослые плачут, женщины плачут, все это близко принимают к сердцу. У нас чувства более жестковаты. Мы придем к этому... (родитель, Казань)

Несмотря на то, что многие россияне достаточно хорошо информированы о факте существования таких служб, отношение к ним можно охарактеризовать

скорее как опосредованное, отстраненное. Никто из респондентов, принимавших участие в беседах, не имел опыта обращения в подобные службы, и многие убеждены, что вряд ли когда-либо будут обращаться на такие телефоны. Во многом это обусловлено спецификой российского менталитета, заложенными еще в советский период установками. Доминирующей стратегией поведения в случае возникновения проблемных ситуаций продолжает оставаться обращение за советом к друзьям и близким, а не к профессионалам.

Россияне просто не привыкли к такому кругу общения, то есть ты свою негативную энергию можешь выложить с помощью телефона оператору, психологу. Как раньше было: если возникала проблема – это все обсуждалось коллективно. Была возможность высказаться маме, подруге, в профсоюзе. У нас не принято свои проблемы решать профессионально. У нас принято решать это за чашкой чая, кофе (родитель, Воронеж).

Мне кажется у россиян менталитет другой – мы лучше обсудим проблему с другом, подругой, нежели обратимся к специалисту (родитель, Воронеж). Тем не менее, родителями - участниками исследования признается необходимость существования данных служб, их высокая социальную значимость.

Это должно войти в нашу жизнь. И мы должны нормально это воспринимать, как помощь. Я считаю, что это нормальный цивилизованный метод общения, помощи (родитель, Москва).

В ходе бесед родителями также было высказано мнение, что «телефоны доверия» могут выступать альтернативой существующим службам оперативного реагирования (01, 02, 03), поскольку туда гораздо проще дозвониться.

Туда можно быстрее дозвониться, чем в скорую помощь. В скорую помощь и в полицию сложнее дозвониться, чем по телефону доверия (родитель, Москва).

4.2. Общее восприятие родителями детского телефона доверия

Уровень информированности родителей о существовании детского телефона доверия для детей, подростков и их родителей с единым общероссийским номером **крайне низок**. Так, на вопрос «Знаете ли Вы о существовании детского телефона доверия с единым общероссийским номером?» утвердительно ответили лишь несколько респондентов в Воронеже и Казани. В то же время в Москве никто из участников не смог спонтанно вспомнить, знает ли он что-либо о существовании детского телефона доверия (хотя впоследствии, в ходе обсуждения социальной рекламы детского телефона доверия, некоторые все же вспомнили, что встречали ранее информацию о нем).

Слышала, что телефон доверия, но что детям – нет (родитель, Москва).

Я про телефон доверия для детей не слышала, я слышала только для взрослых – психологическая помощь (родитель, Москва).

Недостаточный уровень осведомленности о данной службе вызывает у родителей ряд вопросов, касающихся принципов его функционирования и выполняемых данной службой задач. В частности, представителям данной целевой группы не совсем понятно, какого рода помощь оказывается обращающимся, по каким вопросам можно звонить на детский телефон доверия, для работы с какими социальными группами он создавался, каковы последствия обращений и т.п.

Телефон доверия для детей, кто туда должен звонить – родители или дети? (родитель, Москва).

То, что он существует, слышал, но для меня открытие, что он всероссийский, что можно с любого места позвонить (родитель, Москва).

Куда-нибудь еще заманят, мало ли сейчас... я прямо не доверяю (родитель, Казань).

У меня отношение к этой службе доверия неоднозначное. Для чего это нужно, когда кто-то потерялся – или чтобы помочь человеку в чем-то? (родитель, Москва).

Некоторые родители убеждены, что формирование позитивных установок относительно возможности получения психологической помощи по телефону доверия у детей будет проходить гораздо медленнее, чем у взрослых.

Для взрослого – это проще, а для ребенка – это скорее чуждый и непонятный телефон, и скорей ребенок не позвонит (родитель, Москва).

При этом родители, как правило, не имеют представления о том, осведомлены ли их дети о существовании детского телефона доверия, и считают **интенсивность проводимой информационной кампании недостаточной.**

Нигде не информируется, детям об это не говорят, не рассказывают, информации я не видела в Интернете. На тех детских сайтах, которые и я посещаю, и мои дети посещают – там нет информации. Ему неоткуда это взять (родитель, Москва).

Дети бы позвонили, но только они не знают (родитель, Москва).

У меня больше всего вызывает непонимание, почему в школах нет информации. Почему, если есть доска объявлений об управе, обо всех наших госслужбах, то почему тогда в школе нет информации, что есть телефон доверия для детей. Значит, надо обязать директоров школ (родитель, Москва).

Оценивая идею создания детского телефона доверия для детей и подростков, абсолютное большинство участников исследования признали **необходимость его существования.**

Несколько более скептическое отношение к детскому телефону доверия было отмечено со стороны мужчин, склонных к выстраиванию авторитарных отношений в семье (тех, кто в ходе обсуждения заявлял, что ребенок должен обо всех своих проблемах рассказывать своим родителям и беспрекословно следовать их советам). Достаточно настороженное отношение к детскому

телефону доверия отмечается и среди женщин, самостоятельно воспитывающих детей с использованием жестких методов воспитания. Представители данной целевой группы, с одной стороны, воспринимают факт обращения ребенка на телефон доверия как показатель недостаточного авторитета родителей и отсутствия нормальных коммуникаций в семье (то есть как показатель собственной недостаточной успешности как родителя). С другой стороны, именно для данной группы характерно наличие опасений, что при применении ими воспитательных методов ребенок может пожаловаться специалистам службы.

Раньше, давайте вспомним, одно слово отца – закон. И рот уже не открошь (родитель, Воронеж)

Я считаю, что это не нужно. Должны родители, во-первых, отвечать за все и объяснять (родитель, Москва)

Моим детям, мне кажется, она, эта служба, абсолютно не нужна. Я, по моему, сам разберусь (родитель, Москва)

А почему родителям нельзя сказать? Значит, нарушен контакт (родитель, Москва)

Моим детям вряд ли понадобится эта служба. Я стараюсь сам решить все проблемы. Дети ко мне очень хорошо относятся, делятся всем – какие проблемы у них есть в школе или какие-то еще. Так что очень надеюсь, что этот телефон им никогда не понадобится (родитель, Москва)

Представители полных семей в основном убеждены, что их детям вряд ли понадобится обращаться на детский телефон доверия. Столь оптимистичный подход к оценке ситуации во многом обусловлен тем, что часть родителей не задумываются/не осведомлены о тех страхах и проблемных ситуациях, которые являются достаточно распространенными среди детей школьного возраста. И такое отношение можно считать подтверждением выводов экспертов об отсутствии у населения элементарных психологических знаний, в том числе информации о работе детского телефона доверия.

Честно, не понимаю, какие страхи? (родитель, Москва)

Я просто не понимаю. Во втором классе ребенок будет звонить, что будет говорить? (родитель, Воронеж)

Может звонить подросток. Ну, не в семь лет же ребенок будет звонить (родитель, Воронеж).

В связи с этим детский телефон доверия воспринимается родителями как служба, ориентированная на узкие целевые группы – детей из неблагополучных семей, детей-сирот, инвалидов, то есть на те категории детей и подростков, которые изначально находятся в более сложной жизненной ситуации. Достаточно высоко оценивается значимость данной службы для детей, проживающих в сельской местности, удаленных от крупных региональных центров районах и не имеющих возможности лично обратиться за квалифицированной психологической помощью.

Дети из неблагополучных семей. Органы опеки ими не занимаются, они сами по себе, пока не дойдет до того, что что-нибудь с этим ребенком не случится (родитель, Москва)

Нужно думать о людях, которые живут в отдаленных местностях, где не только психолога нет, но и нормальных врачей. Поэтому для них это, может, единственный способ решить свою проблему здесь и сейчас. Мы-то в городе живем, нам хорошо (родитель, Воронеж)

У них там пятеро детей, они без простыней, без ничего. Ведь есть же еще категория таких детей. Есть очень большая категория детей, которые живут в очень неблагоприятных условиях (родитель, Казань)

Однако, отвечая на вопрос «Считаете ли Вы необходимым, чтобы Ваш ребенок знал номер детского телефона доверия?», все родители однозначно отвечали, что у ребенка должна быть такая информация на случай возникновения экстренной, непредвиденной ситуации (например, если он потерялся, его похитили и т.п.). Таким образом, родителями детский телефон доверия воспринимается скорее **как служба оперативного реагирования**, специализирующаяся на оказании помощи детям и подросткам, оказавшимся в кризисной ситуации.

Как правило, рассуждая о том, в каких случаях ребенок может обратиться за помощью к специалистам детского телефона доверия, родители чаще всего указывают экстренные, наиболее проблемные ситуации, когда ребенок находится в безвыходной или крайне тяжелой ситуации.

Вы смотрите передачи, когда дети до 15 лет заканчивают жизнь самоубийством. Причина в том, что ребенок не смог сказать, что его изнасиловал дядя, и он повесился. А так бы ему могли помочь (родитель, Москва)

Насилие в семье. Не каждая же девочка пойдет и скажет матери, например, что у нее с отчимом проблемы или с мальчиком. Проще позвонить в телефон доверия и там спросить, что делать в такой ситуации (родитель, Воронеж)

Кто пойдет признаваться, что у него отнимают деньги? Он лучше будет ходить с синяками, но никому не скажет. В такой ситуации телефон доверия может и является единственным выходом (родитель, Воронеж).

Однако, начиная задумываться о том, когда их ребенку может потребоваться помощь специалистов, многие вспоминали и другие распространенные проблемные ситуации, в которых достаточно часто оказываются дети подросткового возраста.

Также было высказано предложение, чтобы до детей была доведена информация о возможности сообщения на детский телефон доверия **известных им фактов делинквентного поведения среди сверстников**, что предполагает расширение функциональной нагрузки и социальной значимости детского телефона доверия.

Распространение наркотиков в школе. Я считаю, что ребенок имеет большее право заявить о том, что распространяют наркотики в школе, чем родители, потому что они этого не видят (родитель, Москва).

4.3. Опасения родителей и негативные стереотипы о работе детского телефона доверия

Несколько настороженное отношение некоторых родителей к детскому телефону доверия связано с опасениями, что в ходе консультации дети могут получить рекомендации, идущие вразрез с теми советами и требованиями, которые озвучиваются родителями в семье, и результатом такого обращения станет **осложнение внутрисемейных отношений**.

Чтобы больше внимания родителям уделялось, чтобы в противовес родителям помощь не шла. Чтобы этот звонок против родителей в итоге не был направлен. Бывают же конфликты отцов и детей. Чтобы вразрез с родителями потом ребенок не мыслил. Это же тоже неправильно, если они ему будут что-то другое, противоположное говорить (родитель, Казань).

Я не хочу, чтобы мои дети обращались к чужим людям. Я ведь не знаю, какую они информацию дадут (родитель, Казань).

Опасения, что они возьмут и заложат какое-то «зерно сомнения» в ребенка, что я правильно его воспитываю (родитель, Казань).

Кроме того, некоторые родители допускают возможность возникновения ситуаций, при которых получение компетентного совета при обращении ребенка на детский телефон доверия **станет фактором снижения авторитета родителей**, и в дальнейшем он будет предпочитать решать свои проблемы в обход родителей, сразу обращаясь к психологам.

С родителями мало начнут общаться, все время будут туда звонить. Что авторитет на том телефоне будет больше, чем родительский. То есть, они больше будут доверять тем людям. Скажут, что наши родители ничего не понимают, разговаривать с нами не могут... для них телефон доверия станет любимой кнопкой в телефоне (родитель, Казань).

Серьезное препятствие для формирования среди населения позитивного отношения к возможности обращения к специалистам телефонов доверия (и, прежде всего, в случаях, когда речь идет о внутрисемейных конфликтах) создает **информация в СМИ**, в которой говорится о случаях изъятия ребенка из семей в результате его обращения на детский телефон доверия. Несмотря на то, что в этих материалах чаще речь идет о конфликтных ситуациях и перекосах в работе социальных служб других стран, родители склонны проецировать эту информацию на российскую действительность.

На многих телеканалах много телепередач. Что приезжают сразу выяснять. У человека может быть просто стресс, он не совсем адекватно вос-

принимает ситуацию, а к нему приезжают изымать ребенка (родитель, Воронеж).

В результате некоторые родители убеждены, что любое обращение ребенка на детский телефон доверия с жалобой на родителей может привести к непрогнозируемым последствиям – прибытию представителей служб опеки и попечительства, постановке семей на учет и т.п.

У нас бояться еще, что вдруг будет как в Финляндии, например, или где-нибудь еще. Дети бояться звонить, вдруг их заберут у родителей. У нас напуганы люди Западом (родитель, Воронеж).

Приедут, прибегут. Будут везде лазить, все смотреть, синяки проверять, а он у меня на скалолазании бьется только так. А потом как все это доказывать (родитель, Воронеж).

Они могут и не забрать, а поставить на учет. Потом ребенок сам 1000 раз пожалеет. И доказать будет трудно. Вообще в России мало что можно доказать (родитель, Воронеж).

Может быть такое, что ребенок просто поругался с родителями, обиделся на них. Они ему запретили играть в компьютер, с кем-то дружить не разрешили или еще что-то. А дальше никто не знает, что там будет. Наши органы опеки придерутся к чему угодно (родитель, Воронеж).

Огромное значение в процессе формирования доверия к этому телефону, по мнению родителей, имеет информация об уровне **квалификации специалистов**, осуществляющих консультирование.

Надо еще узнать, хорошо ли они помогают (родитель, Казань).

На том конце провода должен быть очень грамотный психолог, умеющий распознать состояние и чувства различных людей, не видя их. Где набрать психологов таких? Не просто «работы нет, пойду оператором». Но хороший психолог вряд ли пойдет сидеть на телефоне (родитель, Казань).

Это на самом деле должны быть хорошие психологи. В первую очередь, надо успокоить ребенка, отвести от него эти мысли о проблеме в другую сторону, дать советы какие-то (родитель, Казань).

Негативный опыт обращения к школьным психологам и к частным специалистам формирует сомнения в том, что детям или родителям при звонке на детский телефон доверия действительно будет оказана квалифицированная помощь.

У меня есть внутренние психологические проблемы, но у меня недоверие к психологам. У меня подруга, у нее дочь 15 лет, и она поменяла несколько психологов. Она сказала, что ходила к психологам, которым самим требуется психологическая помощь. Есть неквалифицированные психологи (родитель, Москва).

Кроме того, среди родителей достаточно распространено сомнение, что высококвалифицированный специалист, обладающий необходимыми компетенциями, станет работать на детском телефоне доверия.

Если честно, я не уверена, что там сидят действительно квалифицированные специалисты, психологи, а не «случайные» люди (родитель, Воронеж).

Это должны быть очень равнодушные люди. Но у нас такого, мне кажется, нет. Отрабатывают сутки и уходят. Никто не позвонил – идеально. А если кто позвонил, как бы поскорее с ним разделаться (родитель, Воронеж).

Участники исследования обратили внимание также на то, что в случае дальнейшего развития данной службы и увеличения численности организаций, подключенных к детскому телефону доверия, неизбежно **может встать вопрос о нехватке специалистов**, имеющих необходимый уровень подготовки и достаточный для осуществления квалифицированного консультирования опыт работы с детьми.

На данный момент не так много людей обращаются, но с каждым годом все больше и больше. А вот штат психологов кто будет пополнять? С опытом, со стажем. Нет столько грамотных, хорошо подготовленных специалистов (родитель, Воронеж).

Большинство родителей – участников опроса **не исключили вероятности собственного обращения** на детский телефон доверия за консультацией. При этом возможность собственного звонка родители воспринимают как естественную в случае возникновения проблемных ситуаций реакцию, и каких-либо опасений или негативных установок относительно возможности получения консультации специалистов в этом случае не испытывают (в отличие от слушателей, когда речь идет о звонке ребенка).

Конечно, бесплатный телефон, почему не посоветоваться (родитель, Москва).

Если бы оказалось, что я не знаю, что делать, то наверное (родитель, Москва).

Когда переходный возраст, ребенок не хочет слушаться, и мама одна воспитывает. Или дочка тоже ночевать не приходят и все (родитель, Москва).

А под влияние плохих детей попадают, и все, не вытацишь просто. Поэтому обратись за советом, как его не спугнуть, как его поймать вовремя. Чтобы не потерять время, это важно (родитель, Москва).

При этом особо важен **первичный опыт общения** родителей со специалистами детского телефона доверия – единожды не получив квалифицированную рекомендацию, родители вряд ли когда-либо вновь станут обращаться к тем же специалистам за помощью.

Я бы попробовала, если действительно были бы проблемы. Но если бы они дали (с моей точки зрения) какой-то непрофессиональный совет, они просто были бы зачеркнуты, я бы просто туда больше никогда не звонила. Мы как-то обращались к психологу. Она нам дала какие-то тесты, совершенно странный вывод сделала. Попал не к тому психологу – никогда больше не станешь обращаться (родитель, Казань).

И все же обращение на детский телефон доверия рассматривается **как последняя инстанция, крайняя мера**, к которой надо прибегать в тех случаях, когда ни друзья, ни близкие, ни специализированная литература не могут дать ответ на волнующие вопросы.

*Если родители не смогли помочь, с коллегами, с друзьями его перего-
ворили. Почему бы не спросить профессионального совета? (родитель,
Казань).*

Многие родители вспоминали те ситуации, в которых не могли найти ответа на волнующие вопросы у близких, и им была бы полезна помощь специалистов, работающих на детском телефоне доверия.

*У меня с младшим были такие ситуации, когда я разводилась с первым
мужем. Может, и позвонила бы, потому что была сильная депрессия (роди-
тель, Воронеж).*

*Я бы позвонила, но только в том случае, когда ребенок делает что-то, и я
не понимаю, почему он это делает. Пробовала советоваться с подругами,
но они тоже не могут дать ответ (родитель, Воронеж).*

4.4. Ожидания родителей относительно работы детского телефона доверия

В ходе опроса родители высказали свои предложения о работе детского телефона доверия.

- **Упрощение номера телефона**

Так же, как и эксперты, родители, принявшие участие в исследовании, обратили внимание на то, что номер детского телефона доверия, на который могут обращаться дети за помощью, достаточно сложный для запоминания (особенно если речь идет о детях младшего школьного возраста) и высказали пожелания по его упрощению и замене на трехзначный.

Телефон сделать проще (родитель, Москва).

*Он вроде легко запоминается, но просто пугает, моя дочь в нулях запу-
тается, три нуля... (родитель, Москва).*

*Думаю, они не запомнят. У меня дочь 7 лет, не запомнит точно, она и 4-то
цифры с трудом запоминает (родитель, Казань).*

Телефон здесь длинный для подростков. Как за границей «911» надо. Вот «122» оставили бы, которые более запоминаемые для ребенка (родитель, Воронеж).

- **Наличие консультантов обоего пола**

Было также отмечено, что для звонящего может быть важен пол консультанта. Так, мальчики могут постесняться обсуждать какие-то вопросы интимного характера со специалистами женского пола. По мнению родителей, желательно, чтобы при поступлении звонка была обеспечена возможность беседы звонящего с консультантом того же пола (что изначально предполагает работу в каждой организации, подключенной к детскому телефону доверия, не менее двух специалистов в каждую смену).

По половой принадлежности должно быть разделение. С мальчиками должны работать мужчины, с девочками – женщины (родитель, Воронеж).

Если мальчик попадет на женщину и захочет обсудить какие-то сексуальные вопросы, то наверно больше звонить не будет, я вижу тут тупик. Если услышит мужской голос, то, может, поделится. С женщиной он не будет обсуждать (родитель, Москва).

- **Круглосуточный режим работы**

Особое внимание было уделено также вопросу режима работы детского телефона доверия. Родители убеждены, что об эффективности службы можно будет говорить только в том случае, если организации, подключенные к телефону, будут работать в круглосуточном режиме. Причем особо важно, чтобы консультирование осуществлялось в вечерние и ночные часы, в выходные и праздники, когда у ребенка нет возможности обратиться за помощью к школьному психологу.

Они должны работать в любое время дня и ночи, без выходных и без перерывов. Это должна быть психологическая скорая помощь (родитель, Воронеж).

4.5. Оценка образцов рекламы детского телефона доверия

В рамках обсуждения родителям было предложено высказать свое мнение относительно различных образцов социальной рекламы, разработанных в рамках проведения информационно-рекламной кампании детского телефона доверия. К рассмотрению были предложены четыре рекламных концепции – «Пункт приема детских страхов» (видеоролик, рекламный плакат, баннер), «Выплесни свою боль» (баннеры и плакаты), «Смешарики» (стенгазета) и концепция рекламных роликов, ориентированных на подростков, «Подростки».

Рассматривая предложенные к рассмотрению образцы рекламы, родители достаточно неоднозначно их оценивали.



Наиболее позитивно была воспринята реклама «Пункт приема детских страхов».

Несмотря на то, что респонденты в начале обсуждения утверждали, что не встречали информации о телефоне доверия, некоторые, увидев предложенные образцы, отмечали, что реклама «Пункт приема детских страхов» им знакома.

Про это я что-то слышала. Наверно как фон шло. Саму рекламу не видела, но слышала (родитель, Воронеж).

Хорошая реклама. Я ее помню. Она была яркая, солнечная. И они оттуда уходят довольные и счастливые (родитель, Воронеж).

Красивая, хорошая реклама, снята замечательно (родитель, Воронеж).

Это нравится. Это «прикольно» (родитель, Москва).

Она хорошая, и позитивный конец такой (родитель, Москва).

В то же время некоторые респонденты сетовали, что после просмотра такой рекламы уже не будут действенны применяемые в некоторых семьях методы воспитания путем запугивания «серым волком», «дядей милиционером» или «бабайкой». Сам факт того, что родители, видя рекламу «Пункт приема детских страхов», связывают ее со своими действиями и возможностями формирования у детей в результате «невинных» запугиваний определенных фобий, может рассматриваться как показатель ее высокой эффективности. Ориентированная на младшую возрастную группу детей, она одновременно выполняет функцию психологического воспитания их родителей.

Вот так теперь ребенку скажешь про «бабая», и все потом – в пункт приема страхов? (родитель, Воронеж).

Плакаты «Выплесни свою боль», ориентированные на подростков, вызвали ряд достаточно противоречивых комментариев, однако большинство родителей отметили достаточно высокое художественное исполнение данных образцов.



Сама подача данной рекламы правильная. то есть у мальчишек это больше как агрессия выражается, а у девочек – замкнуться, поплакать (родитель, Воронеж).

Родители сочли более соответствующим концепции детского телефона доверия изображение с девочкой, в то время как второй плакат сочли более агрессивным, а визуальное решение – двусмысленным.

Девочка обнимает трубку. Трубка воспринимается как друг (родитель, Москва).

Трубка такая плюшевая, уютная, комфортная. С ней хорошо. Если грустно – действительно захотят позвонить (родитель, Казань).



Надо телефон сместить. Не по телефону чтобы он ударял, а ударял по какой-то другой мишени, телефон был бы рядом. И не такой красный – это агрессия (родитель, Казань).

Он не доверяет этому телефону (родитель, Казань).

Какая-то агрессивная. Перчатки, бокс. Ну, отцу влепи. У меня такое впечатление (родитель, Воронеж).

Там написано «Выплесни свою боль». И он отталкивает трубку (родитель, Казань).

Больше жестокости на этой картинке. На другой – больше жалости (родитель, Казань).



Рекламные ролики, ориентированные на подростков, оценены родителями **достаточно критично** – как вызывающие неприязнь, изначально формирующие негативные ассоциативные связи с детским телефоном доверия. Кроме того, было отмечено, что данные ролики могут формировать у подростков неадекватное восприятие предпринимаемых родителями попыток каким-то образом на них воздействовать.

Дети не будут обращать внимания на такую рекламу (родитель, Воронеж).

Это что-то вроде ужасиков (родитель, Воронеж).

Это антиреклама. Он отталкивается, не хочет пользоваться. Здесь, наоборот, призыв не звонить (родитель, Казань).

Данная серия рекламных роликов воспринимается родителями как ограничивающая в выборе методов воспитания, изначально противопоставляющая родителей и детей, подчеркивающая конфликтный характер взаимоотношений между ними.

Такая реакция родителей вполне объяснима – ролики, снятые с учетом восприятия проблемных ситуаций в подростковом возрасте, указывающие на возможность посоветоваться в случае конфликта с родителями, наглядно демонстрируют, что чувствует подросток, вступая в конфликт с родителем. Родители представлены в данной рекламе «антигероями», что и лежит в основе критических оценок. Серия рекламных роликов «Подростки», транслирующаяся в период проведения информационных кампаний на федеральных каналах телевидения, выполняет задачу, о которой неоднократно говорили в своих интервью эксперты – указывает на конкретную проблему, с которой подросток может обратиться на детский телефон доверия.

4.6. Востребованные каналы коммуникации в системе информирования о работе детского телефона доверия

Обращая внимание на недостаточность информирования детей о детском телефоне доверия, родители предлагали различные варианты размещения информации о телефоне. Так, многие считают необходимым размещение номера детского телефона доверия **в дневниках, на тетрадях.**

На тетрадках, на обложках надо писать телефон доверия (родитель, Москва).

Мне кажется, надо писать в дневнике, этого достаточно (родитель, Москва).

Для того чтобы избежать трудностей, связанных с запоминанием длинного номера, было также предложено вводить этот номер **в мобильные телефоны** (с помощью родителей, классных руководителей) или же путем достижения соглашения Фонда с мобильными операторами и рассылки соответствующей информации (в случаях, когда речь идет о подростковой целевой аудитории).

Я бы этот телефон ему написала в мобильнике (родитель, Москва).

Можно операторам тем же СМС разослать. Телефон доверия такой-то (родитель, Казань).

Большую роль в распространении информации о детском телефоне доверия родители отводят **школьным педагогам.** По их мнению, наиболее эффективным может стать озвучивание соответствующей информации классными руководителями на школьных родительских собраниях.

Я в школе мимо стендов текстовых пройду. А вот когда на собрании нам говорят – запишите, потом еще раз ребенку скажут записать в дневник, вот это хорошо (родитель, Москва).

Вполне возможно это делать на родительском собрании. Учительница чтобы объявила родителям, а они рассказывали своим детям (родитель, Воронеж).

Есть дети внимательные, есть не особо внимательные. Вон там стенд – я, например, могу пройти мимо, могу обратить внимание, могу не обратить внимание. Все-таки нужно об этом классному руководителю говорить (родитель, Москва).

Информация о деятельности детского телефона доверия и принципах его функционирования, а также о ситуациях, в которых специалисты службы оказывают помощь, может доводиться до детей и подростков **школьными психологами.** И в этом случае в ходе беседы с ребятами могут быть сняты психологические барьеры, развеяны возможные сомнения относительно последвий обращения на детский телефон и т.п.

Школьный психолог должен провести соответствующую разъяснительную беседу о существовании этой службы (родитель, Воронеж).

Одним из основных каналов коммуникации, посредством которых до детей и подростков должна доводиться информация о детском телефоне доверия, является **Интернет**. Высокий уровень информатизации общества и длительное времяпрепровождение школьников в сети может обеспечить высокую узнаваемость детского телефона доверия среди представителей данной целевой аудитории при размещении информации на специализированных сайтах, в социальных сетях (и прежде всего – «ВКонтакте»), популярных среди подростков. Достаточно эффективным может стать также размещение информации на главных страницах наиболее популярных ресурсов в виде активных баннеров.

Должна быть какая-то программа, которая выскакивает на компьютере как заставка (родитель, Воронеж).

При этом в случае возникновения интереса к службе дети и подростки должны иметь возможность получить исчерпывающую информацию на **специализированном сайте детского телефона доверия**. Востребованным является также обеспечение возможности получения онлайн-консультации в режиме реального времени.

Сайт чтобы был грамотный. Все посмотреть на сайте, чтобы можно было (родитель, Казань).

Важная роль в системе информирования детей и подростков о детском телефоне доверия отводится **телевидению**. При этом важен выбор тех программ и каналов, которые ориентированы на данные целевые группы.

Проще всего – телевидение, потому что его смотрят все (родитель, Воронеж).

Пусть это будут всевозможные детские передачи (родитель, Воронеж).

Пустили бы побольше такой рекламы именно на детские телеканалы, тем более что дети смотрят их (родитель, Воронеж).

При этом желательно, чтобы в информационной кампании использовались **персонажи**, популярные среди детей (как при издании стенгазеты с использованием смешариков). Для подростковой аудитории возможно озвучивание информации о детском телефоне доверия **кумирами** – популярными спортсменами, артистами и др., относящимися к данной возрастной категории или недавно из нее вышедшими.

У молодежи, у детишек есть какие-то свои кумиры. Чтобы они это зрительно восприняли, через телевидение кумиры об этом говорили. Какие-то звезды, артисты, певцы. Для детей помладше какие-то герои разыграли ситуацию (родитель, Казань).

Что касается уже привычных форм распространения информации о детском телефоне доверия в виде печатной и наружной рекламы, то актуальным является ее размещение не только в общеобразовательных учреждениях, но и в местах, где информация будет заметна родителям (**на остановках транспорта, в метро, на билбордах вдоль оживленных трасс** и т.п.). Примером

позитивного опыта реализации информационной кампании в таком формате можно считать опыт Воронежа, где именно в общественных местах родители впервые заметили рекламу, информирующую о детском телефоне доверия.

Я стояла на остановке, поэтому обратила внимание на плакат. Так бы я ее и не заметила (родитель, Воронеж).

Данные социологического исследования свидетельствуют о необходимости проведения информационно-рекламных кампаний как Фондом – на федеральном уровне, так и субъектами Российской Федерации – на региональном уровне.

В 2012 году Фонд организовал проведение всероссийского конкурса рекламно-информационных кампаний о работе телефона доверия, созданных субъектами Российской Федерации «Если тебе сложно – просто позвони!». Цель конкурса – повышение информированности детей и родителей, иных граждан о деятельности детского телефона доверия, стимулирование проведения регионами рекламно-информационных мероприятий, направленных на его продвижение. В конкурсе приняли участие 42 субъекта Российской Федерации из всех федеральных округов.

Необходимо отметить творческий подход, с которым подошли регионы к проведению рекламной кампании. Отрадно, что во многих регионах кампанию рассматривают не только как проведение массовых, но разовых акций и изготовление рекламной продукции, а как систематизированный, пролонгированный комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленных на разные целевые аудитории, прежде всего, детское население, родителей, специалистов, работающих по детской проблематике, специалистов служб детского телефона доверия.

Конкурс показал, что в регионах (Республика Алтай, Вологодская, Курганская, Мурманская, Орловская, Тюменская области и др.) проводится системная работа по информированию населения о работе детского телефона доверия.

Конкурс привлек внимание региональных и муниципальных властей к проблеме продвижения детского телефона доверия. Так, в Псковской области в рамках кампании разработан телефонный справочник для эффективной работы сотрудников служб детского телефона доверия, в Курганской области – рекомендации главам муниципальных образований по организации работы по информированию населения о работе детского телефона доверия, в Вологодской области составлен план рекламной кампании в муниципальных образованиях.

Отличаются достаточным разнообразием применяемые регионами формы продвижения детского телефона доверия (уроки-тренинги в образовательных учреждениях, родительские собрания, акции, конференции, круглые столы, материалы на радио- и телеканалах) и рекламная продукция (буклеты, пла-

каты, календари, футболки, сувениры, билборды, сити-форматы и пр.). В Тюменской области работала мобильная бригада «Автомобиль Доверие», проведены флешмобы, посвященные пропаганде детского телефона доверия. В Красноярском крае для детей младшего школьного возраста изготовили занимательную игрушку – головоломку «Пятнашки».

Жюри конкурса отметило множество находок регионов – это и реклама на трамвае в Тюмени, и конкурс детских рисунков в Воронежской области, где победившие работы стали основой для рекламных плакатов. Это видеоуроки и волонтерские акции в Псковской области. В Амурской области написали песню о детском телефоне доверия, которую транслировали на местном радио. В регионах проводятся различные акции и мероприятия, в рамках которых детям, подросткам и родителям рассказывают, что в трудной ситуации они всегда могут обратиться за советом и помощью к специалистам, работающим на детском телефоне доверия.

Проведенный конкурс способствовал повышению информированности граждан, прежде всего, детей, о возможности получения помощи по телефону доверия. Прделанная в регионах работа послужит повышению доступности услуг детского телефона доверия.

5. Детский телефон доверия в оценках специалистов служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации

Эффективность оказания психологической помощи детям во многом определяется качеством проводимого консультирования. С целью оценки работы служб детского телефона доверия и выявления проблем, препятствующих его эффективной работе, в рамках исследования проведены глубинные интервью со специалистами служб детского телефона доверия (руководителями, консультантами, супервизорами) в субъектах Российской Федерации.

5.1. Условия работы и кадровое обеспечение служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации

- **Численность сотрудников и укомплектованность штата**

Как показало проведенное исследование, одной из актуальных проблем, с которой сегодня приходится сталкиваться службам детского телефона доверия в ряде регионов, где проводилось исследование, является нехватка специалистов и **неукомплектованность штата**.

Вообще по штату у нас должно быть четыре человека, но в данный момент у нас ситуация не очень благоприятная – два человека... Это очень мало. Мы нуждаемся в специалистах (специалист, Чукотский автономный округ).

В случаях, когда изначально штатным расписанием предусмотрена работа на телефоне лишь **одного специалиста**, вряд ли можно говорить о возможности осуществления эффективного консультирования детей и подростков, нуждающихся в психологической поддержке.

У нас создано положение о телефоне доверия, и там работает один специалист, один педагог-психолог (специалист, Тула).

- **Уровень оплаты труда**

Основной причиной нехватки сотрудников (даже при достаточной численности штатных единиц) специалисты служб детского телефона доверия назвали **крайне низкий уровень оплаты труда** консультантов.

Желающих у нас очень много, но когда вопрос касается того, сколько придется получать, то вопрос остается нерешенным (специалист, Чукотский автономный округ).

Ресурсы и личные силы, которые затрачиваются, не соответствуют доходу, который получают сотрудники (специалист, Челябинская область).

Для некоторых специалистов, принявших участие в исследовании, работа на детском телефоне доверия является дополнительной нагрузкой, что приво-

дит к высоким психологическим нагрузкам и напряжению, и, соответственно, может негативно сказываться на качестве телефонного консультирования.

Просто я работаю дополнительно плюс на телефоне доверия. Когда у меня свободные дни есть от графика, я еще работаю педагогом-психологом, я консультирую. У нас все так психологи работают (специалист, Тверская область).

- **Режим работы**

Режим работы детского телефона доверия в некоторых регионах, попавших в выборку исследования, также не соответствует установленным требованиям, и многие организации **не обеспечивают возможность получения экстренной психологической поддержки детям** в круглосуточном режиме. По состоянию на 1 ноября 2012 г., из общего числа служб детского телефона доверия (230) лишь 101 (43,9 %) служба работает в круглосуточном режиме.

Люди, которые обращаются на телефон доверия, в принципе, знакомы с тем, когда он работает. У нас служба некруглосуточная, мы работаем по графику – с 9 утра до 10 вечера, допустим, по будням. В выходные и праздничные дни у нас рабочий день начинается с 4 дня до 8 вечера. И в это время все клиенты, которые хотят обратиться за психологической помощью, конечно же ее получают (специалист, Чукотский автономный округ).

Наша линия работает с 09:00 до 18:00 – это будние дни, и в выходные, в праздники – с 09:00 до 17:00 (специалист, Тверская область).

У нас линия работает с 9 утра до 17:00, как заявлено (специалист, Саранск).

В ходе интервью многие специалисты признавали, что именно в вечерние часы, когда дети приходят из школы, количество звонков увеличивается. Кроме того, если говорить о взрослой аудитории, то работа организации в дневные часы изначально существенно снижает возможность представителей данной целевой группы обратиться за помощью к специалистам, поскольку родители вряд ли станут обращаться за консультацией, находясь на рабочем месте в присутствии своих коллег по работе.

Дети приходят из школы, и начинаются звонки. В основном, они во второй половине дня (специалист, Саранск).

Больше звонков поступает именно после обеда, ближе к вечеру. Иногда бывает, что в ночное время суток больше звонков, чем днем (специалист, Республика Алтай).

В вечернее время, например, с 6-7 до 9-10 вечера могут быть довольно активные звонки, там могут взрослые звонить после работы (специалист, Москва).

Опыт работы специалистов детского телефона доверия показывает, что оптимальным можно считать **одновременное дежурство на линии не менее двух специалистов**, что обеспечивает возможность отдыха, временного перерыва одного из них в случае необходимости.

В нашей организации предусмотрено, чтобы как минимум два консультанта были в одно время, чтобы мы могли заменять друг друга, если кому-то нужен перерыв, допустим, если он долго консультировал, ему нужно восстановить силы, то другой в это время находится на телефоне, чтобы не прерывалась работа (специалист, Челябинская область).

При этом даже в тех регионах, где штат сотрудников достаточно хорошо укомплектован, отмечается высокая нагрузка на специалистов и необходимость увеличения численности штатных единиц в организациях.

На данный момент около 25 человек. У нас в смене, получается, работают днем по 4 человека, ночью – по 2 человека. Бывает, что за день 70 звонков, это очень тяжело, очень много, поэтому было бы неплохо иметь еще одного человека (специалист, Москва).

По мнению участников опроса, устранение существующих проблем возможно путем принятия на федеральном уровне соответствующих нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность организаций, подключенных к телефону и задающих единые стандарты для их функционирования.

Нормативно-правовые акты, обязательные к исполнению региональными участниками, в которых было бы четко прописано, какие требования к рабочему месту, к помещению и т.п. Вот если бы удалось это каким-то образом утвердить, нам бы здесь стало гораздо легче эти вопросы решать (специалист, Тула).

- **Изолированность помещения и конфиденциальность**

В некоторых случаях организации, подключенные к детскому телефону доверия, **не имеют изолированного помещения**. Как правило, это линии, открытые при уже существующих официальных структурах, социальных центрах или медицинских учреждениях, деятельность которых в чем-то пересекается с направленностью работы детского телефона доверия. Результатом реализации формального подхода к организации деятельности детского телефона доверия в ряде субъектов Российской Федерации, попавших в выборку исследования, является то, что в настоящее время некоторые **линии**, подключенные к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия, **являются спаренными** с телефонами тех структур, при которых они были открыты, что изначально снижает вероятность дозвона на телефон.

Нет, у нас нет изолированного помещения. У нас проблема с телефоном, у нас спаренный телефон. У нас из-за телефона проблема, у нас не выделена линия 8-800, у нас совмещенный с нашим телефоном, с рабочим. И из-за этого мы не можем в отдельный кабинет переехать (специалист, Тверская область).

Обеспечение организации, подключенной к детскому телефону доверия, помещением по «остаточному принципу», не соответствующим элементарным требованиям, предъявляемым к рабочему месту, не только создает дополнительную психологическую нагрузку для консультантов, но и отражается на качестве телефонного консультирования, ставит под сомнение возможность обеспечения конфиденциальности.

Быть немножко изолированнее от среды, потому что все равно этот шум машины, ходьба людей, это как-то отдается. Иногда даже абоненты, если форточка стучит, они спрашивают: «А вы где находитесь? Вы на улице находитесь или что?» И мы объясняем, что мы просто стоим возле окна, еще что-то, как-то придумываем, чтобы они не поняли, где ты находишься (специалист, Амурская область).

Специалисты служб детского телефона доверия, работающие на базе уже существующих социальных центров, ведомств или других учреждений, отмечали это как недостаток, препятствующий эффективному функционированию детского телефона доверия. Они подчеркивали, что **выделение организации в самостоятельно функционирующую**, не привязанную к режиму работы базовых учреждений службу позволило бы существенно повысить эффективность работы детского телефона доверия.

Чтобы эта служба функционировала отдельно, то есть не на базе каких-то учреждений, а были созданы условия, чтобы это была отдельная служба со своей отработанной системой, со своим штатом. То есть отдельно функционировала, а не на базе каких-то учреждений, то есть чтобы продуктивно работали (специалист, Республика Мордовия).

- **Условия для отдыха**

В ряде регионов, попавших в выборку исследования, специалистам служб детского телефона доверия обеспечиваются **необходимые условия для отдыха**, что особенно важно при дежурстве в ночные часы. Наличие комнаты для релаксации, кухонного уголка обеспечивает возможность отдыха сотрудников после наиболее сложных, длительных разговоров с абонентами.

У нас есть свой кабинет, в котором у нас все оборудовано, то есть там есть, где подогреть покусать, раковина, типа маленького диванчика – чтобы, допустим, если требуется отдых или есть возможность, прилечь отдохнуть. Ну, все оборудовано и, в принципе, на ночь, у нас там очень плотные шторы, то есть мы закрываем окна и, в принципе, не видно, что там горит всю ночь свет (специалист, Республика Алтай).

У нас здесь есть комната для релаксации, то есть там можем как-то провести небольшой такой тренинг (специалист, Саранск).

Однако в некоторых организациях специалистам не обеспечиваются даже минимальные удобства.

У нас не хватает шкафчиков для психологов, то есть куда положить вещи сменные, куда вешать шубы, шапки. Нет, скажем так, обогревателя. Сейчас очень холодно в нашей комнатке. У нас очень маленькая комнатка, и мы тут все сидим, в одеялах закутавшись (специалист, Амурская область).

- **«Профессиональное выгорание» и супервизия**

Наличие супервизора в службах детского телефона доверия является важнейшим условием снижения вероятности возникновения эффекта «профессионального выгорания». Специалисты организаций, имеющих в штате супервизора, отмечали, что им не приходилось сталкиваться со случаями «выгорания».

Если у нас бывают какие-то сложные звонки, которые трудные, которые опасны для профессиональной работы консультантов, у нас для этого есть индивидуальные супервизии. Как только администрации докладывается о том, что был сложный звонок, была сделана так-то работа, администрация предлагает консультанту в ближайшее время обратиться на индивидуальную супервизию для проработки этого случая. Также у нас есть групповые супервизии. Бывает, что это какие-то внутренние особенности, и если это заметно коллегам, мы друг другу советуем сразу: «Сходи-ка ты на супервизию» (специалист, Москва).

- **Техническое и программное обеспечение работы служб детского телефона доверия**

Техническое обеспечение большинства организаций, подключенных к детскому телефону доверия, в настоящее время нельзя назвать современным и полностью соответствующим потребностям сотрудников. Так, неоднократно специалисты служб детского телефона доверия, принявшие участие в опросе, подчеркивали, что у них в офисе **отсутствует компьютерная техника**, и все обращения обрабатываются вручную. Отсутствует возможность систематизировать и обрабатывать информацию в электронном виде, анализировать поступающие запросы, разрабатывать методические материалы, совершенствовать существующие инструкции и регламенты. Отсутствие доступа в Интернет в организации, подключенной к детскому телефону доверия, изначально снижает эффективность консультирования, поскольку специалистам в ходе беседы может потребоваться поиск контактных данных учреждений или служб (особенно, если речь идет о звонках из других городов).

Компьютер нужен, чтобы можно было сидеть, разрабатывать какие-то методики. Это все обещают, не предоставляют (специалист, Амурская область).

Например, вопросы, касающиеся мест, удаленных от Москвы и Подмосковья, нам довольно сложно решить, и здесь нам помогает Интернет в плане нахождения, куда их можно перенаправить (специалист, Москва).

Также существует потребность оснащения организаций радиотелефонами, специализированными переговорными устройствами, поскольку в сложных ситуациях, когда беседа ведется достаточно длительное время, консультант оказывается ограничен в передвижениях.

И нет такого телефона, радиотрубки, как на ухе, наушников (специалист, Москва).

В ходе исследования выявлена потребность служб детского телефона доверия в ряде регионов в получении различных форм технической поддержки. Прежде всего, речь идет о возможности отслеживания звонков от постоянных абонентов (и выявления абонентских номеров, с которых постоянно поступают запросы, указывающие на нахождение ребенка в трудной жизненной ситуации), от людей с определенными отклонениями в психике, не являющихся целевой аудиторией детского телефона доверия.

Хотелось бы нам очень колл-центр, где через программу показывается, какие номера идут, чтобы постоянные розыгрыши отслеживать или постоянные звонки, системные. На других телефонах доверия, на взрослых телефонах доверия, подобное есть. Не раз писали служебные записки по этому поводу, но это довольно дорого стоит, и финансирования у нас пока нет на это, поэтому мы остаемся с обычным стационарным телефоном (специалист, Москва).

5.2. Регламентация деятельности детского телефона доверия

• Инструкции и схемы взаимодействия с другими структурами

Во многих субъектах Российской Федерации, попавших в выборку исследования, в настоящее время разработаны регламенты работы региональных служб детского телефона доверия, должностные инструкции, рекомендации, каким образом должны действовать специалисты в случаях, когда речь идет о необходимости принятия оперативных мер, в какие службы необходимо перенаправить абонента (если этого требует характер обращения) и т.п.

У нас положение о телефоне доверия есть, которым мы руководствуемся. Есть рабочие инструкции, которыми мы руководствуемся сами, консультанты – ну, то есть то, что прописано, как мы должны себя вести. У нас есть алгоритмы, которых придерживаемся, работаем. Это алгоритмы передачи жестокого обращения с ребенком в вышестоящие органы. Это

алгоритм работы с ребенком, которого изнасиловали, инцест – то есть такие виды. У нас еще алгоритм работы определен, утвержден (специалист, Алтайский край).

Однако при поступлении обращений, требующих незамедлительного вмешательства, специалисты детского телефона доверия не имеют возможности (и, прежде всего, речь о технических возможностях связи) осуществлять экстренный вызов служб оперативного реагирования.

Экстренные звонки, которые необходимо перенаправлять к каким-либо организациям, например, срочно отправить звонок в «скорую помощь», МЧС или еще куда-то. Не налажена прямая связь с каким-либо центром, который выезжает моментально, то есть у нас есть такое: мы перезваниваем им. То есть нет красной кнопки, которую нажать – и от нас уже идет сигнал. Сейчас идет работа по установлению таких связей, но это еще в процессе. Это затруднительный момент (специалист, Москва).

В то же время специалисты некоторых региональных служб детского телефона доверия обращали внимание на необходимость обеспечения **их контактными данными служб, куда можно перенаправить абонентов проживающих в других населенных пунктах региона.**

Есть случаи, когда не хватает каких-нибудь номеров, какой-то информации от других городов. Наркологический диспансер, если человек просит помощь, какие-нибудь больницы. Можно было бы немножко расширить. Списки, например, куда бы я могла направить ребенка, если он хочет на очные консультации. У нас этих списков нет. В других городах я даже не знаю. Я хотела бы знать про Белогорск и ближайшие наши города. Не хватает их номеров психологов (специалист, Амурская область).

- **Вопросы классификации обращений на детский телефон доверия**

Как было отмечено выше, в соответствии с подписанным с Фондом соглашением об обеспечении деятельности детского телефона доверия субъекты Российской Федерации ежеквартально предоставляют в Фонд отчетность о количестве и тематике обращений, поступивших на детский телефон доверия, которая в рамках проводимого Фондом мониторинга размещается на сайте Фонда в разделе «Детский телефон доверия». В связи с тем, что работа детского телефона доверия началась с 2010 года в рамках общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, указанная отчетность включала показатели, касающиеся, прежде всего, вопросов жестокого обращения («количество обращений, поступивших по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье», «количество обращений, поступивших по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи», «количество обращений, поступивших по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников», «количество обращений, поступивших по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка»), и детский телефон доверия стал

одном из инструментов для выявления случаев жестокого обращения с детьми и оказания помощи детям, ставшим жертвами такого обращения.

В связи с этим часть обращений на детский телефон доверия в рамках действующей отчетности классифицируется как обращения по «иным вопросам». Удельный вес таких обращений достаточно стабилен – дети обращаются на детский телефон доверия не только в крайних, экстренных ситуациях, но и для получения консультаций, советов. Во II квартале 2011 г. Фонд дополнил отчетность показателями о количестве звонков-молчаний, звонков-розыгрышей, а начиная со II квартала 2012 г. Фондом введена новая, крайне важная с точки зрения проводимой работы по профилактике детского неблагополучия, категория обращений – обращения, связанные с суицидальными намерениями детей и подростков.

Диаграмма 22. Динамика обращений на детский телефон доверия «по иным вопросам», Российская Федерация, в %



На сегодняшний день в некоторых регионах службами детского телефона доверия разрабатываются внутренние формы, включающие дополнительные тематические блоки для классификации сообщений.

Какие-то мы выделяем для себя некоторые позиции, лично для своего центра, для своей социальной защиты Тверской области. Мы добавили по беременным несовершеннолетним позиции. Плюс еще позиции мы добавили по жестокому обращению с женщинами. У нас не хватает взрослого

телефона доверия в городе, в Тверской области (специалист, Тверская область).

Мы периодически предлагаем, что изменить, и довольно быстро это вносится. Мы предлагали какие-то пункты добавить в плане розыгрышей, в плане вопросов по ЕГЭ, и это было оформлено (специалист, Москва).

Кроме того, значимое количество обращений на детский телефон составляют обращения по проблемам, **распространенным в детской среде**, и, по мнению специалистов, они также должны быть выделены в отдельную категорию.

Допустим, иногда спрашивают – «что делать, я потерял сменку», или «потерял собаку, убежала», «кошка умерла», «телефон украли». Ну, то есть таких каких-то типичных для детей проблем я не встречала в кодировке (специалист, Республика Алтай).

Дальнейшая детализация форм отчетности на основании уже имеющихся в регионах наработок позволит Фонду собирать более полную и объективную информацию о структуре информационных запросов целевых аудиторий, что повысит эффективность работы детского телефона доверия.

5.3. Обучение специалистов служб детского телефона доверия: проблемы и перспективы

С целью развития служб детского телефона доверия и обеспечения качества телефонного консультирования Фонд в 2010-2011 годах организовал обучение специалистов региональных служб детского телефона доверия. Обучение проходило на базе отобранных на конкурсной основе образовательных учреждений, имеющих ресурсы и опыт обучения специалистов телефона доверия – Московский городской психолого-педагогический университет, Астраханский государственный университет, Алтайский государственный университет, Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет и Бурятский государственный университет.

Навыкам телефонного консультирования обучено более 600 человек, навыкам оказания супервизорской поддержки – более 180 человек. В 2012 году такое обучение продолжается.

Большинство специалистов служб детского телефона доверия, прошедших обучение, отмечали его **высокую значимость и эффективность**. После прохождения курсов многие специалисты, не имевшие ранее опыта телефонного консультирования, чувствуют себя более уверенно.

Для нас эти курсы были очень эффективными, потому что первоначально, когда была открыта служба, мы порой не знали даже, как себя вести, то есть мы раньше с этим не сталкивались. Но когда мы уже попали на курсы, приехали, то почувствовали себя подкованными достаточно. И у нас появился даже какой-то интерес к данной службе, мы знали

уже какие-то определенные алгоритмы работы, знали, как себя вести, то есть эти курсы очень нужны (специалист, Саранск).

Преподавались основы телефонного консультирования, и я поняла, что мне это очень помогло для закрепления тех знаний, которые у меня были. Если до этого было довольно-таки размытое представление, то тут у меня уже появились четкие очертания того, как работать (специалист, Москва).

Исследование позволило выявить **ряд перспективных направлений** совершенствования существующих программ обучения специалистов, работающих на детском телефоне доверия.

- **Увеличение продолжительности курсов**

Ввиду ограниченного числа образовательных учреждений, в которых в настоящее время проходят обучение сотрудники организаций, подключенных к детскому телефону доверия, представители многих регионов вынуждены направлять своих сотрудников в другие города, что связано с определенными финансовыми и временными расходами. Формат обучения супервизоров, например, состоял из двух блоков, что не очень удобно для представителей ряда регионов – не все имеют возможность дважды выезжать для прохождения обучения. Как для организаций, так и для самих обучающихся, гораздо более привлекательна возможность **получения максимально полного объема информации в течение несколько более длительного срока**, чем прохождение нескольких циклов обучения.

Я ездила в прошлом году на эти курсы, но опять же я не могу сказать, что это были полноценные курсы. Дело в том, что обучение было раздвоено, то есть на один период и на второй. Первое обучение проходило в летний период, а второе – в зимний период. В связи с тем, что погодные условия и определенные барьеры не позволили мне присутствовать на первом обучении. То есть я не могу сказать, что полноценное обучение произошло, но, тем не менее, сертификат я имею. А по поводу того, что название «супервизор», естественно, так как мне выдали сертификат, считается, что есть супервизор (специалист, Чукотский автономный округ).

По мнению участников опроса, **увеличение продолжительности читаемых курсов** за счет расширения перечня рассматриваемых тематических блоков и более детального рассмотрения тех тематических направлений, с которыми наиболее часто приходится работать консультантам, существенно повысит эффективность таких мероприятий.

Эффективность повысить – продлить время. Вот мы 72 часа проходили. Может быть, увеличить объем, побольше вот разбирать, именно прорабатывать ситуации кризисных звонков, вот на это надо побольше времени. То есть было настолько интересно, что много еще было вопросов, но время уже закончилось (специалист, Саранск).

Хотелось бы, чтобы этот курс был немного более объемным. Не две недели, а три, даже месяц пусть будет, но чтобы полностью понять. Потому что это работа с людьми, с их жизнью, проблемами (специалист, Амурская область).

- **Обучение новых сотрудников на начальных этапах работы**

Некоторые участники опроса обратили внимание на необходимость пересмотра подхода к подготовке специалистов и обеспечения возможности прохождения всеми новыми сотрудниками специализированных курсов сразу же после приема на работу. В настоящее время опыт зачастую передается от одних сотрудников (также не проходивших специализированной подготовки) к другим, что, несомненно, формирует высокие риски совершения ошибок при оказании психологической помощи по телефону.

Обучение – это в первую очередь. Если приходит специалист, то наладить работу в сфере повышения квалификации. Получается, что один специалист работает полгода, набрал себе «опыт», приходит другой специалист. Получается, что тот, который больше проработал (на полгода, предположим), он начинает уже передавать свой опыт. То есть это не тот опыт, который был передан Фондом, а непосредственно его личный опыт. Конечно же здесь велика вероятность каких-либо ошибок, еще каких-нибудь некорректных передач данных (специалист, Чукотский автономный округ).

- **Введение обязательных учебных модулей «Суицидальные намерения» и «Половая идентичность»**

Одним из наиболее востребованных направлений обучения для специалистов в настоящее время является подготовка к работе с абонентами, заявляющими о своих **суицидальных намерениях**.

По суицидам как работать, наверно, потому что это все-таки страшновато, с человеком, когда какие-то намерения, попытки, они кидаются такими фразами. Вот у них просто плохое настроение, хочу, допустим, что-нибудь сделать с собой. Как с ними общаться? Хочется от Фонда послушать что-то еще (специалист, Тверская область).

Суицидальная тематика. Как правило, это наиболее тяжелые случаи, поэтому больше информации не помещает в любом случае (специалист, Челябинская область).

Отдельный тематический блок должен быть посвящен особенностям работы с подростками, обращающимися по вопросам **половой самоидентификации**. Зачастую специалисты, работающие на детском телефоне доверия, не имеют представления, каким образом они должны реагировать на подобные обращения.

Про геев, лесбиянок. То есть порой попадаешь в ступор, когда начинают спрашивать: что мне делать, мне нравятся девочки, или мальчишка – мне

нравятся парни. Как поступить, что сказать ребенку, и есть ли вообще у нас какие-то линии специализированные, которые занимаются этим вопросом (специалист, Республика Алтай).

- **Углубленное изучение базовых тематических составляющих курсов**

Слушателями, прошедшими обучение на курсах, организованных Фондом, было высказано пожелание более глубоко рассматривать отдельные вопросы в рамках читаемых программ. Так, например, при обсуждении проблем, касающихся конфликтов в семье и насилия, желательно больше внимания уделять такому аспекту, как восприятие детьми в приемных семьях применяемых методов воспитания.

Это какие-то вещи, связанные с приемными родителями, – этот вопрос довольно сложный; работа, наверно, более глубокая с травмой в виде насилия или еще чего-то. У нас есть также телефон, куда мы можем перенаправить, где специализированно работают, но лично мне было неплохо еще набрать каких-то знаний именно по этой области (специалист, Москва).

- **Проведение мероприятий, позволяющих обмениваться опытом (конференций, круглых столов и пр.)**

Специалисты и супервизоры, работающие на детском телефоне доверия, отмечали потребность в проведении специализированных мероприятий для специалистов служб детского телефона доверия. Такие мероприятия позволят осуществлять обмен опытом консультирования по наиболее острым вопросам, обсуждать вопросы, касающиеся оптимальных способов реагирования на кризисные звонки и т.п.

Нужны мероприятия в форме супервизорских встреч, чтобы разбирать какие-то случаи, чтобы можно было иметь возможность сравнить и делиться опытом (специалист, Челябинская область).

Работа по организации взаимодействия специалистов служб детского телефона доверия и обмену региональным опытом уже проводится. Так, с целью оказания организационной и методической поддержки деятельности региональных служб детского телефона доверия Фонд ежегодно проводит конференции, посвященные деятельности детского телефона доверия. В 2010 году – Международная конференция «Вопросы организации работы детских телефонов доверия под единым общероссийским номером» (совместно с Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения), в 2011 году – конференция «Общероссийский детский телефон доверия: опыт работы и задачи на перспективу». На конференциях обсуждались вопросы деятельности детского телефона доверия и имеющийся в регионах опыт, в том числе нормативного правового обеспечения деятельности служб детского телефона доверия, регламентирования порядка реагирования на обращения, требую-

щие экстренного вмешательства, обучения специалистов региональных служб детского телефона доверия и др.

5.4. Информирование целевых аудиторий о работе детского телефона доверия

Как правило, организации, подключенные к детскому телефону доверия, проводят активную работу, направленную на повышение уровня информированности населения о работе своих служб. Каждый из регионов самостоятельно осуществляет планирование и реализацию информационно-разъяснительных кампаний.

В ряде регионов распространена практика проведения встреч с детьми и подростками в школах и детских кружках, секциях, в рамках которых раздаются рекламные материалы (наклейки, листовки и т.п.).

Да, у нас есть специальные акции. Мы проводили акцию в школах, в бассейнах, на спортивных площадках, плакаты вешали, информацию мы раздавали. В роддома ходили. Мы проводим агитацию, акции постоянно (специалист, Тверская область).

Проводятся информационно-просветительские кампании: у нас идет «Важный звонок», есть в форме групповых занятий с элементами тренинга – «Подростки онлайн» и «Доверие в режиме онлайн» (специалист, Челябинская область).

Многие специалисты отмечали, что непосредственно после проведения информационных кампаний резко увеличивается количество обращений на детский телефон доверия. Значительную долю обращений после проведения мероприятий рекламного характера составляют «звонки-розыгрыши», звонки, содержащие информационные запросы о деятельности службы, и т.п. Несмотря на то, что увеличение количества таких обращений создает дополнительную нагрузку на специалистов, снижает вероятность дозвона с первого раза для тех, кто хочет обратиться с серьезной проблемой, специалисты детского телефона доверия считают это важным показателем результативности своей работы. Единоразово проверив, как работает служба, в сложной ситуации подросток может вспомнить о ее существовании и обратиться за помощью или советом.

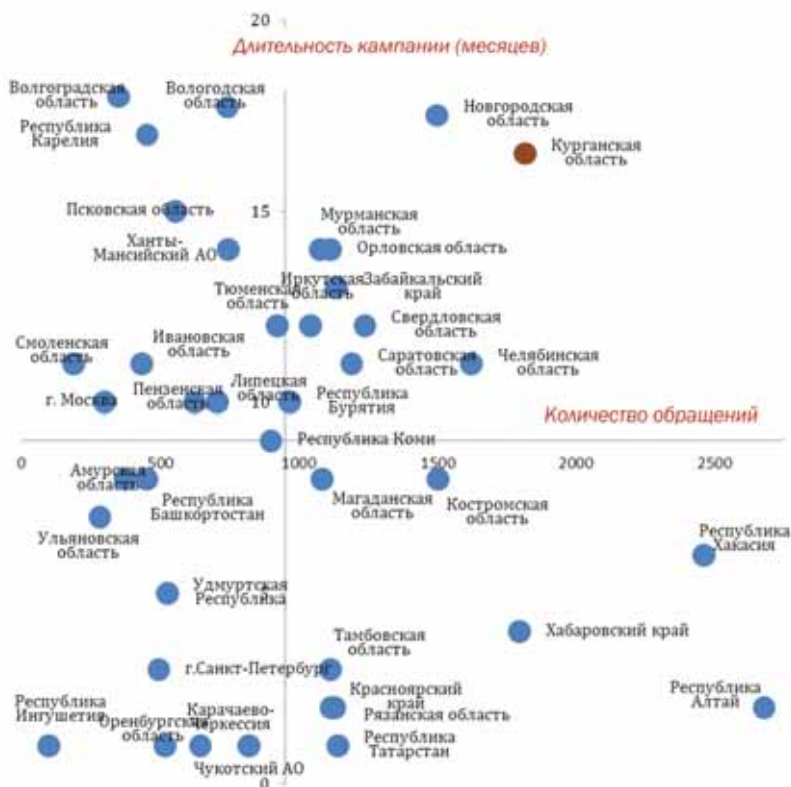
Как только бегущая строка на телевидении пробежит, дети начинают звонить, начинают интересоваться (специалист, Тверская область).

Чаще всего после рекламы появляется огромное количество звонков от детей, подростков, бывает, от родителей, но чаще всего дети, и это связано с такой проверкой нас, что такое телефон доверия. Это может выглядеть как розыгрыш, но во многом это интерес к тому, что же делают психологи или люди, находящиеся на этом телефоне доверия (специалист, Москва).

Говоря о проводимой в регионах информационной работе, можно выделить четыре основных группы регионов по таким показателям, как длительность проведения рекламно-информационной кампании детского телефона доверия и количество поступающих на детский телефон доверия обращений.

Анализ данных показывает, что наиболее успешными с точки зрения достигнутых результатов информационной работы можно считать Новгородскую и Курганскую области. Благодаря постоянно проводимым рекламно-информационным кампаниям о работе детского телефона доверия также высоко число обращений в Республике Бурятия, Забайкальском крае, Иркутской, Мурманской, Орловской, Саратовской, Свердловской, Челябинской областях.

Диаграмма 23. Зависимость количества обращений от проводимой субъектами Российской Федерации информационно-рекламной кампании



6. Координация работы детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации

Работа детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации во многом зависит от базовых принципов, положенных в основу его работы на региональном уровне. Проведенные в рамках исследования глубинные интервью с координаторами детского телефона доверия в регионах (специалистами органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, курирующими работу региональных служб детского телефона доверия) позволили понять, каким образом регламентируется работа организаций, подключенных к детскому телефону доверия в регионах, на каких принципах строится межведомственное взаимодействие. Кроме того, проведение опроса позволило выявить проблемы и перспективы развития службы.

6.1. Нормативные правовые основы функционирования детского телефона доверия в регионах

Регламентация деятельности детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации осуществляется по-разному. Как правило, основным нормативным документом, регламентирующим деятельность детского телефона доверия, является соглашение, заключенное между региональными органами исполнительной власти и Фондом. На региональном уровне используются различные подходы к формированию нормативной базы, регламентирующей функционирование детского телефона доверия. В одних случаях, в качестве основы для таких документов выступают регламенты функционирования служб, при которых как структурное подразделение создается служба детского телефона доверия, в других – ведется активная нормотворческая деятельность.

Действуем в рамках соглашения, которое заключено между администрацией Алтайского края и Фондом. В плане нормотворческой деятельности на 2012 год – принятие уже на региональном уровне правовых документов в соответствии с рекомендациями Фонда. У нас принят комиссией по делам несовершеннолетних порядок межведомственного взаимодействия по раннему выявлению семейного неблагополучия, в рамках которого телефон доверия является одним из источников выявления этого раннего неблагополучия. Регламентировано как раз это взаимодействие. Все работает по утвержденному регламенту (координатор, Алтайский край).

Приказ двухсторонний о сотрудничестве между нашим регионом и Фондом поддержки детей. И внутренние нормативно-правовые акты, которые координируют деятельность между департаментом социального раз-

вития, департаментом образования, департаментом здравоохранения (координатор, Ханты-Мансийский округ).

Наше правительство соглашение подписало с Фондом, в этом соглашении был пункт, что обязательно нужен нормативный акт. Такой нормативный акт, правительственный, был принят у нас буквально сразу после подписания этого договора – «Положение о порядке работы телефона доверия под единым общероссийским номером для оказания экстренной консультативной психологической помощи детям, подросткам и их родителям», – которое постановлением мы и закрепили (координатор, Кабардино-Балкарская Республика).

К сожалению, есть регионы, в которых работа в данном направлении еще не ведется.

Нет, таких документов нет. Служба телефона доверия в структуре учреждения была, поэтому единственное основание – это соглашение между администрацией и Фондом (координатор, Магаданская область).

6.2. Взаимодействие субъектов Российской Федерации с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, по вопросу работы детского телефона доверия

Говоря о принципах взаимодействия с Фондом по вопросам координации деятельности служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации, координаторы отмечали **высокий уровень оказываемой Фондом информационной и консультационной поддержки.**

На сегодняшний день рабочие, нормальные взаимоотношения выстроены, и при любой ситуации, когда возникают какие-то вопросы у меня к Фонду, я в любое время могу позвонить, и всегда я получаю необходимую консультацию в полном объеме. За это я им очень благодарна. У них там на проводе столько регионов находится, и они всегда находят время, все объяснят и расскажут (координатор, Удмуртская Республика).

Нас очень устраивает, они всегда вовремя дают информацию. Великолепно у нас проходят обучение наши специалисты. Там очень внимательные люди (координатор, Кабардино-Балкарская Республика).

Кроме того, сбор и **размещение на сайте Фонда** статистической информации о работе организаций, подключенных к детскому телефону доверия, позволяет сравнивать достигнутые на региональном уровне результаты с показателями в других регионах.

Фонд очень грамотно курирует регионы, все направления – и обучение, и статистику. Очень приятно, что есть статистические данные, которые мы видим в разрезе всех регионов на сайте Фонда. Это тоже для нас некоторая дополнительная информация, которая позволяет увидеть себя

в сравнении с другими регионами. Опека со стороны Фонда достаточная (координатор, Алтайский край).

Координаторы признают, что, несмотря на принимаемые на региональном уровне меры и проводимые мероприятия, именно благодаря информационному сопровождению со стороны Фонда и проведению инициированной им широкомасштабной федеральной кампании удалось добиться достаточно высокого уровня информированности населения о существовании детского телефона доверия.

В рамках взаимодействия с Фондом поддержки детей, помимо того, что мы сами выпускали листовки, распространили их, Фонд нам выделил очень красивые плакаты, жизнеутверждающие, мы эти плакаты распределили в большом количестве, около 10 тыс. штук (координатор, Ростовская область).

Очень хорошо работали у нас ресурсы Фонда, когда Фонд создавал рекламные ролики, когда они шли в федеральных СМИ; мы их же могли копировать и в региональных СМИ показывать. СМИ нам всегда идут навстречу в этом вопросе. Своих ресурсов создания продуктов не всегда хватает, но вот созданные Фондом продукты мы всегда очень приветствуем. Это и реклама, которая на уличных баннерах висит у нас по детскому телефону доверия, и видеоролики, и аудиоролики, которые ими созданы, – очень хорошо воспринимаются (координатор, Амурская область).

Особо координаторы подчеркивали значимость **конференций**, проводимых Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. На сегодняшний день такие конференции являются основной и самой крупномасштабной площадкой для обмена опытом и обсуждения проблем, связанных с работой подключенных к детскому телефону доверия организаций.

Мы благодарны Фонду – он под своей эгидой проводил конференцию, на которой рассматривались новые технологии в работе детского телефона доверия, происходил обмен опытом. Это очень эффективно и познавательно для специалистов, работающих на телефоне доверия (координатор, Ростовская область).

6.3. Использование информации об обращениях на детский телефон доверия в работе органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации

В большинстве регионов данные, отражающие численность и тематику обращений на детский телефон доверия, **активно используются в работе профильных министерств** и ведомств регионов. Информация по теме детского телефона доверия регулярно заслушивается на совещаниях, заседаниях координационных советов и часто является сигналом для принятия управлен-

ческих решений, касающихся вопросов работы с молодежью и обеспечения прав детей.

У нас существует еженедельный мониторинг обращений в службу. Данная информация поступает к нам непосредственно из самой службы телефона доверия, которая нашим отделом обрабатывается и направляется на совещание при губернаторе. Раньше это еженедельно практически делалось. То есть этот мониторинг, который мы отдавали, он каждую неделю на совещании при губернаторе поднимался, смотрелись цифры – есть ли, допустим, увеличение количества жестокого обращения, суицида, то есть особо острые моменты. Сейчас есть некоторое снижение (координатор, Ханты-Мансийский округ).

Мы анализируем причины обращений, количество звонков по суицидам, на основании чего у нас разрабатываются планы по профилактике суицидального поведения, профилактике жестокого обращения с детьми, то есть используем информацию для планирования дальнейшей деятельности (координатор, Магаданская область).

Если выносятся вопросы, предположим, на какое-то совещание, на межведомственные комиссии, на координационные советы на уровне правительства – эти вопросы обсуждаются, по ним принимаются определенные решения, и эти решения выполняются (координатор, Удмуртская Республика).

Кроме того, вопросы функционирования детского телефона доверия и проведения кампаний по информированию детей и подростков о его работе регулярно включаются в повестку дня при проведении межведомственных совещаний, что может рассматриваться как признание высокой социальной значимости данной службы.

Мы анализируем информацию об обращениях, так как она отражает определенные тенденции положения детей в области. У нас был большой круглый стол по проблемам суицида, там, например, очень активно мы обсуждали вообще существование детского телефона доверия, обсуждали, по каким вопросам вообще звонят. Говорили о проведении рекламной кампании, что она, в принципе, нужна, и ее периодически нужно повторять (координатор, Калужская область).

6.4. Опыт и организация интерактивных форм взаимодействия по вопросам работы детского телефона доверия

Специфика работы координаторов детского телефона доверия обуславливает потребность в формировании новых компетенций. Как и представители других категорий опрошенных, координаторы обращали внимание на необходимость создания **условий для обмена** опытом по осуществлению координации работы детского телефона доверия в регионах.

Обмен опытом по дальнейшему развитию телефона доверия... между регионами, потому что мне интересно, предположим, что делает соседний регион. Когда собираются люди, конкретно курирующие это направление, говорят на одном языке, понятном для нас, – это интереснее (координатор, Удмуртская Республика).

Обмен какой-то информацией. Хотелось бы каких-то дистантных семинаров для координаторов на региональном уровне. Практика нормотворческой деятельности, опыт других регионов вот в этой области, других координаторов, органов исполнительной власти – вот я бы с удовольствием послушала. Но на семинар поехать для нашего региона дороговато, а вот дистантные формы, используя ресурсы Интернет, я думаю, – это было бы для всех оптимально. Проведение вебинара, ну, вот как форма взаимодействия – я с удовольствием приняла бы участие (координатор, Алтайский край).

Наиболее оптимальным форматом проведения такого рода мероприятий координаторы считают организуемые с использованием интернет-технологий групповые дискуссии, вебинары, конференции и т.п. По мнению координаторов, подобные мероприятия могли бы проводиться под эгидой Фонда с привлечением экспертов, занимающихся проблематикой детского телефона доверия, руководителей и специалистов региональных служб детского телефона доверия, имеющих положительный опыт координации деятельности детского телефона доверия.

7. Обучение специалистов служб детского телефона как фактор обеспечения качества телефонного консультирования

В рамках исследования был проведен опрос представителей образовательных учреждений, на базе которых проводится обучение специалистов служб детского телефона доверия – координаторов обучения.

Фондом организовано обучение специалистов детского телефона доверия по 3 направлениям:

- консультантов (ранее не прошедших обучение, организованное Фондом) – технологиям телефонного консультирования детей и подростков в объеме 72 часов с выдачей документов о повышении квалификации установленного образца;
- консультантов (ранее прошедших обучение, организованное Фондом) – углубленное обучение технологиям телефонного консультирования детей и подростков в объеме 64 часов;
- супервизоров – технологиям оказания супервизорской поддержки в объеме 64 часов с последующим дистантным индивидуальным сопровождением слушателей в течение нескольких месяцев по окончании очного обучения.

Также с целью методической поддержки служб детского телефона доверия Фондом в 2011 году издан и направлен в региональные службы детского телефона доверия 3-томный сборник «Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8-800-200-122», включающий нормативные и информационно-методические материалы по организации экстренной психологической помощи по телефону и предназначенный для руководителей, специалистов и супервизоров служб детского телефона доверия.

7.1. Программы обучения консультантов детского телефона доверия

Значимость специализированных программ обучения для специалистов, работающих на детском телефоне доверия, трудно переоценить. Несмотря на то, что абсолютное большинство сотрудников организаций, подключенных к детскому телефону доверия, имеют профессиональную психологическую подготовку, отмечается **дефицит знаний и навыков, связанных с телефонным консультированием детей как особой целевой группы**. Именно на организованных Фондом специальных курсах многие из них получают базовое представление об особенностях дистанционной работы с детьми.

Когда к нам в первый раз из разных мест приехало большое количество специалистов, многие из которых работали с людьми десятков лет на телефонах доверия, мы были удивлены, что люди практически не умеют работать с детским звонком. Люди узнали, что, оказывается, есть особые

технологии работы именно с детским звонком. Ну, например, звонок-молчание, когда ребенок набирает номер и молчит. Большинство из тех, кто к нам приехал, пока не знали технологии, для них это было непонятным, это их раздражало, они бросали трубку. А здесь они узнали, что это особый звонок, это особая технология – разговаривать с молчащим ребенком. То есть задача консультанта – помочь ребенку заговорить, а не просто положить трубку. Или, например, звонок-розыгрыш. Они обнаружили для себя, что есть огромная специфика именно детской линии (координатор обучения, Пермь).

7.2. Программы обучения супервизоров детского телефона доверия

Наличие в службе детского телефона доверия супервизора является важным условием успешной деятельности профессионального коллектива, способствует повышению качества консультирования и снижению рисков возникновения эффекта «профессионального выгорания» сотрудников. Программы подготовки супервизоров, внедрение которых было инициировано Фондом, могут рассматриваться **как особо актуальное инновационное решение, способное кардинально повысить качество работы служб детского телефона доверия.**

У нас в стране нет такой профессии, как супервизор. И на телефонах доверия нет должности такой, поэтому супервизорами являются те же самые психологи, но наиболее опытные. Во многих службах эта деятельность только начала осуществляться, есть серьезный дефицит именно профессиональных супервизоров для подобных служб (координатор обучения, Москва).

Супервизоров в принципе не существовало в тех службах, с которыми мы работаем. Мы начали обучение группы супервизоров в 2011 году и обучили две таких группы. И я хочу сказать, что супервизор – это очень важная роль, функция на телефоне доверия. Именно от него зависит, какого качества состоится разговор в конце концов у ребенка с консультантом. Именно он отвечает за то, чтобы консультант, который берет трубку, был в рабочем состоянии, чтобы он умел разговаривать, чтобы он умел выявлять кризисный звонок и грамотно помогать. И для представителей большинства служб, которые приезжали на обучение, это было открытие (координатор обучения, Пермь).

Низкий уровень осведомленности о содержании деятельности супервизоров и их роли в организациях, осуществляющих психологическое консультирование, в некоторых случаях выступает в качестве препятствия для набора курсов. Не понимая, в чем заключаются функции супервизоров, и с какой целью их необходимо обучать, региональные службы детского телефона дове-

рия иногда достаточно неохотно поддерживают стремление специалистов к приобретению необходимых знаний и навыков.

В большинстве организаций ставки супервизора просто нет в штате. И очень часто руководители вообще не понимают, что это значит. Если про консультантов они понимают, что это специалист, который работает на трубке и оказывает помощь, то супервизор – это балласт, который непонятно зачем службе нужен. Поэтому, когда мы набирали супервизоров, мы увидели здесь четкое нежелание со стороны руководителей как-то обучать еще и супервизоров (координатор обучения, Астрахань).

7.3. Проблемы организации обучения специалистов детского телефона доверия

- **Недостаточное финансирование**

Координаторы обучения признают, что финансирование Фондом обучения специалистов детского телефона доверия является неоценимым вкладом в обеспечение высокого качества психологического консультирования детей. Однако средств, выделяемых службами детского телефона доверия, часто оказывается недостаточно для покрытия транспортных и командировочных расходов потенциальных слушателей.

Есть проблемы у самих служб – им всегда очень сложно, поскольку Фонд оплачивает само обучение, учебный процесс, а командировочные расходы и проезд – это обеспечивает сторона, посылающая человека. Очень часто нам говорят: «Мы бы поехали, но у нас недостаточно средств на это» (координатор обучения, Пермь).

Сами ответственные за организацию телефонов доверия в регионах отказываются присылать специалистов на обучение. И аргументируют это в большинстве случаев нехваткой денежных средств (координатор обучения, Астрахань).

- **Отсутствие единой системы информирования служб детского телефона доверия о программах обучения**

Как показывает практика, далеко не все руководители, а тем более сотрудники служб детского телефона доверия информированы о существующих возможностях прохождения обучения. При организации обучения Фонд направляет информацию о времени и месте прохождения обучения в региональные органы исполнительной власти, ответственные за организацию работы детского телефона доверия.

По мнению координаторов программ обучения, зачастую информация об обучающих программах оседает в региональных ведомствах, ответственных за организацию работы детского телефона доверия. При этом такие факторы,

как уровень базовой подготовки специалистов в различных организациях, количество прошедших обучение и т.п. часто не принимаются во внимание.

Недостаточная, плохая система информирования непосредственно самих сотрудников телефонов доверия об организованном обучении в регионах. То есть информация очень часто остается только на уровне ответственных в министерствах и не доводится до руководителей и специалистов (координатор обучения, Астрахань).

Основная проблема – это координация и распространение информации о таких мероприятиях. Есть некий дефицит информации, постоянно появляются какие-то трудности. Иногда людям очень поздно приходит информация о том, что эти мероприятия будут осуществляться, и они уже потом пытаются включиться в процесс обучения не до его начала, а когда он уже проходит (координатор обучения, Москва).

- **Уровень профессиональной подготовки специалистов детского телефона доверия**

По мнению координаторов обучения, определенные сложности в процессе обучения специалистов детского телефона доверия возникают в связи с достаточно серьезными различиями в уровне базовой профессиональной подготовки и квалификации специалистов. Как показывает практика, проведение занятий по программам, ориентированным на **усредненный уровень**, не всегда эффективно – лица с низким уровнем подготовки не способны воспринимать материал в полном объеме, в то время как специалисты, обладающие высоким уровнем компетенции, иногда разочарованы, поскольку хотели бы изучать материал более углубленно.

Проблема, с которой мы встретились в ходе обучения, – в одной и той же группе присутствуют специалисты с очень разным уровнем обучения. Это как люди, совершенно не имеющие опыта и не понимающие, что такое телефон доверия, так и люди, которые имеют огромный опыт, которые сами не только консультируют, но и супервизируют коллег. И нам было сложно как-то состыковать это. С одной стороны, в этом был какой-то плюс, с точки зрения обмена опытом. А с другой стороны, настолько была большая разница в уровне специалистов, что было очень сложно подстроиться под группу. И, к сожалению, у нас не было возможности как-то структурировать эти группы и как-то разбить (координатор обучения, Астрахань).

Решение данной проблемы возможно только путем выстраивания постоянных коммуникаций между образовательными учреждениями, осуществляющими обучение, и службами детского телефона доверия, что позволит обеспечить набор слушателей со сходным уровнем подготовки, а также фор-

мировать группы в соответствии с имеющимися у потенциальных слушателей тематическими запросами.

7.4. Перспективные направления совершенствования системы подготовки специалистов детского телефона доверия

- **Расширение программ обучения за счет практической составляющей**

Одной из наиболее востребованных составляющих программ обучения на сегодняшний день выступают **тренинги, позволяющие отрабатывать полученные теоретические знания на практике**. Читаемые в разных образовательных учреждениях курсы в настоящее время достаточно неоднородны, и не всегда программы включают такие практические занятия.

Расширять процесс обучения за счет увеличения каких-то практических, интерактивных занятий. По сути дела, на каждую тему, которую мы можем затронуть, нужно столько же времени еще и практики, упражнений, тренингов абонентов, ролевых игр и так далее (координатор обучения, Барнаул).

- **Стандартизация программ обучения**

Каждое образовательное учреждение, осуществляющее обучение специалистов детского телефона доверия, самостоятельно разрабатывает и предлагает программы, по которым планируется проводить обучение. В итоге слушатели оказываются в разных условиях, и формируемые в ходе обучения компетенции также существенно различаются. **Стандартизация обучения, введение единых требований к содержанию и структуре читаемых курсов** позволит повысить эффективность образовательных программ, и, в итоге, качество психологического консультирования детей и подростков.

Эта служба должна быть очень высококачественной, высоко стандартизированной – то есть именно стандарты. Они нам позволяют поддерживать качество услуги (координатор обучения, Пермь).

Кроме того, координаторы обучения отмечали, что существует потребность в стандартизации не только образовательных программ, но и базовых принципов работы организаций, подключенных к детскому телефону доверия.

В регионе есть несколько служб, и у каждой какая-то своя концепция. Некоторые из служб категорично не работают со звонками-молчаниями, звонками-розыгрышами. Более того, агрессивно запугивают таких абонентов, сообщая, что ваш номер у нас определен, и мы сейчас вот его передадим в полицию. И консультанты из других организаций бывают шокированы, у них другой подход к таким звонкам, по правилам работы телефонных служб он тоже должен быть другим. Проблема, что никак не получается собраться службам в регионе и согласовать вот эти принципы, правила. Прийти к каким-то общим подходам внутри региона. Мне

кажется, что это какая-то очень большая проблема для единого номера (координатор обучения, Астрахань).

- **Сопровождение слушателей после завершения обучения**

Координаторы программ обучения специалистов детского телефона доверия неоднократно обращали внимание на то, что в настоящее время существует потребность во внедрении различных форм сопровождения слушателей после завершения курсов.

Разработать систему постоянного взаимодействия, сопровождения сотрудников и служб. Это еще важно и потому, что очень серьезная ротация идет, особенно, консультантов. Некоторые службы обновляются до 100 % за очень короткий период. Поэтому научно-практическое, учебное сопровождение должно быть постоянным или регулярным (координатор обучения, Барнаул).

И в этом случае достаточно эффективным может стать **внедрение современных интерактивных форм взаимодействия**. Такой подход позволит закрепить на практике полученные знания, а также оперативно получать ответы на возникающие в ходе повседневной работы специфические вопросы.

Кроме того, было отмечено, что в условиях, когда некоторые организации не имеют возможности (в силу различных причин) направить на обучение всех своих сотрудников, одним из возможных решений может стать прикрепление к ним супервизоров, работающих в других регионах.

Это могут быть какие-то конференции, проводимые с помощью интернет-технологий. Когда две службы из разных регионов с помощью таких интернет-конференций или вот общения по skype обмениваются какой-то информацией. Мы предлагали даже проведение групповых супервизий с помощью интернет-технологий. Возможно, это телефонные индивидуальные супервизии для специалистов, когда супервизор работает в службе другого региона, и к нему обращается консультант... (координатор обучения, Астрахань).

Нужно расширять дистантную супервизию специалистов, нужно подумать еще над разными другими формами, которые могут нам позволить держать в тоне эти службы (координатор обучения, Пермь).

- **Проведение специализированных мероприятий для обмена опытом, создание методических объединений**

В настоящее время в регионах практически не проводятся **специализированные мероприятия**, позволяющие специалистам детского телефона доверия обмениваться опытом, обсуждать актуальные проблемы, рассматривать подходы к работе с различными тематическими обращениями и т.п. При этом специфика работы службы, необходимость соблюдать анонимность сотрудников и не афишировать место своей работы ограничивают возможность для

обсуждения такого рода вопросов в рамках проведения каких-либо внешних мероприятий. Основной возможностью для обмена опытом является участие в проводимой Фондом ежегодно конференции. Однако очевидно, что далеко не все специалисты детского телефона доверия могут присутствовать на таких крупномасштабных мероприятиях, в то время как потребность в коммуникациях с коллегами из других организаций присутствует постоянно.

Что касается обмена опытом, единственное, о чем говорили участники наших курсов, – это конференции по проблемам детских телефонов доверия, которые проводят Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения. Все, больше никаких форм для обмена опытом и повышения квалификации. Мы не слышали ничего ни про круглые столы, ни про семинары внутри самих регионов или внутри самих служб. То есть это проблемная зона (координатор обучения, Астрахань).

По мнению участников опроса, создание в **каждом субъекте Российской Федерации методических объединений** сотрудников, работающих на детском телефоне доверия, позволит в текущем режиме обсуждать проблемы, возникающие в ходе работы, систематизировать накопленные знания, обмениваться опытом консультирования по специфическим темам, находить оптимальные пути выхода из проблемных ситуаций.

Не хватает такого методического объединения в регионах. Чтобы консультанты и супервизоры могли собираться из разных служб и обсуждать между собой какие-то вопросы, которые их волнуют. Не хватает профессионального диалога (координатор обучения, Астрахань).

- **Систематизация деятельности. Создание ресурсных центров**

Как отмечали координаторы обучения, в настоящее время наблюдается определенная разобщенность в работе организаций, работающих в регионах. В то же время создание **на базе наиболее крупных организаций региональных центров**, выполняющих функции по обучению новых специалистов консультированию сотрудников из других организаций, осуществлению методической работы, позволило бы кардинально изменить ситуацию.

Формат системы – создавать в каждом субъекте Российской Федерации такой ресурсный центр на базе наиболее сильной службы, работающей в данном регионе, имеющей возможность осуществлять не только практическую деятельность в рамках консультирования, но и научно-методическую тоже (координатор обучения, Москва).

- **Организация курсов для руководителей организаций, подключенных к детскому телефону доверия**

По мнению координаторов обучения, существует потребность в организации специализированных курсов не только для специалистов детского

телефона доверия (консультантов и супервизоров), но и для руководителей организаций, подключенных к детскому телефону доверия, и, прежде всего, в случаях, когда детский телефон доверия открывается в рамках уже функционирующей социальной службы или ведомства. Недостаточное понимание некоторыми руководителями организаций значимости службы детского телефона доверия, восприятие деятельности по оказанию психологической телефонной поддержки детей как второстепенной служит фактором, сдерживающим развитие таких организаций. И в данном случае речь идет не столько о формировании каких-то практических навыков и компетенций, а о формировании у руководителей организаций более ответственного подхода к участию в работе детского телефона доверия.

Мы поняли из общения с участниками наших групп, что проблема – определенное отношение руководителей службы, в рамках которой функционирует телефон, к самому телефону доверия как к некоторой такой второстепенной деятельности. То есть телефон работает по приказу министерства, и работа на телефоне доверия для консультантов является второстепенной. И руководители не мотивированы направлять на обучение специалистов телефонов доверия (координатор обучения, Астрахань).

- **Увеличение числа центров повышения квалификации, предоставление возможностей для прохождения обучения в каждом из регионов**

Достаточно очевидно, что количество существующих в настоящее время образовательных учреждений, осуществляющих подготовку специалистов и супервизоров для работы на детском телефоне доверия, не позволяет удовлетворить потребности всех регионов в постоянном повышении квалификации специалистов. Кроме того, удаленность ряда регионов от образовательных учреждений, в которых проводится обучение, большие транспортные расходы часто выступают в качестве основного препятствия для направления специалистов на курсы. По мнению координаторов программ обучения, в настоящее время достаточно актуальным является **увеличение количества образовательных учреждений**, способных принимать слушателей детского телефона доверия на курсы **в каждом из субъектов Российской Федерации**.

Организация в регионах каких-то форм повышения квалификации, повышения качества обучения. Потому что мы поняли, что очень сложно специалистам выезжать, очень сложно найти денег. Если бы какая-то такая работа была организована внутри региона, я думаю, это было бы проще (координатор обучения, Астрахань).

По Сибирскому округу мне неизвестны такие формы. Это обязательно, это необходимо. Потребность даже для обучения предыдущих... (координатор обучения, Барнаул).

Обучение специалистов (консультантов и супервизоров) служб детского телефона доверия является неременным условием повышения качества телефонного консультирования детей и подростков, находящихся в кризисной ситуации и нуждающихся в психологической поддержке и помощи. Подготовка, повышение квалификации специалистов служб детского телефона доверия, их саморазвитие и самообразование будут способствовать повышению эффективности деятельности служб детского телефона доверия.

Выводы и рекомендации

- Фонду поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, с целью обеспечения устойчивого развития служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации необходимо **продолжить организационно-методическую поддержку деятельности детского телефона доверия**, включая оплату телефонного трафика, проведение информационно-рекламной кампании и организацию обучения специалистов детского телефона доверия.

- При планировании информационно-рекламных кампаний детского телефона доверия необходима разработка материалов, направленных **на формирование у детей и подростков представлений о тех проблемах**, с которыми можно обращаться на детский телефон доверия, а также ориентированных на узкие целевые группы.

- Как показало исследование, большое количество обращений на детский телефон доверия может быть обеспечено только при регулярном проведении информационно-рекламных кампаний – **в информационном поле** (в СМИ, ориентированных на школьников, в сети Интернет) **должна постоянно присутствовать информация о детском телефоне доверия**.

- Со стороны всех групп респондентов существует запрос на проведение Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, **нового этапа федеральной информационно-рекламной кампании детского телефона доверия**, включающей изготовление высококачественных роликов, интернет-баннеров, плакатов и других материалов. Несмотря на высокое качество изготовленной ранее рекламной продукции, у целевых аудиторий наблюдается «эффект привыкания» к уже ставшим привычными визуальным образам, и разработка новых концепций и образов рекламной продукции позволит повысить уровень информированности о работе детского телефона доверия.

- Для повышения уровня информированности родителей о работе детского телефона доверия желательное проведение разъяснительной работы по данному вопросу **классными руководителями и/или школьными психологами** (во время проведения родительских собраний).

- Существует потребность в регламентации работы детского телефона доверия на федеральном и региональном уровнях, и прежде всего – в **вопросах режима работы организаций, подключенных к детскому телефону доверия (предоставление психологической помощи детям в круглосуточном режиме), численности штата, соблюдения требований по выделению изолированных помещений** службам детского телефона доверия.

- По мнению участников исследования, для повышения эффективности работы детского телефона доверия необходим **перевод служб детского телефона доверия на работу в круглосуточном режиме**, что повысит доступность детского телефона доверия для детей, подростков и родителей, нуждающихся в психологической поддержке.

- Родители считают важным, чтобы на телефоне доверия работали консультанты обоих полов, и с ребенком при обращении беседовал **консультант одного с ним пола, что позволит снять возможные барьеры при обсуждении вопросов интимного характера**.

- Фонду поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, необходимо **продолжить организацию обучения специалистов** (консультантов и супервизоров) региональных служб детского телефона доверия. Кроме того, целесообразно проработать вопрос о необходимости организации **обучения руководителей учреждений**, на базе которых действует детский телефон доверия.

- Программы повышения квалификации и обучения специалистов, работающих на детском телефоне доверия, требуют расширения – **увеличения численности часов, более детального рассмотрения тем**, с которыми чаще всего обращаются на телефон, а также обязательного **введения тематических блоков «Суицидальные намерения» и «Половая идентичность подростков»**. Существует потребность во введении единых стандартов обучения специалистов детского телефона доверия во всех образовательных учреждениях, независимо от региона их расположения. Кроме того, обязательной составляющей программ обучения должны стать **тренинги по отработке практических навыков телефонного консультирования** детей и подростков.

- Для специалистов детского телефона доверия важным является также проведение конференций, **круглых столов, семинаров и других мероприя-**

тий, в рамках которых они имели бы возможность обмениваться опытом консультирования, вести профессиональный диалог.

- Существует потребность в создании **специализированного информационного ресурса – сайта детского телефона доверия**, на котором в соответствующих разделах представители различных целевых аудиторий могли бы получить ответы на волнующие их вопросы, а также информацию о принципах работы детского телефона доверия для детей, подростков и их родителей. Желательно, чтобы работа такого ресурса сопровождалась возможностью получения интерактивной консультации в режиме реального времени (посредством Skype или ISQ).

- Результаты исследования показали, что желательным является **поиск возможностей для замены** длинного и не очень легкого для запоминания детьми номера детского телефона доверия 8-800-2000-122 на трехзначный.

Проведенное исследование позволило получить данные, подтверждающие востребованность и социальную значимость детского телефона доверия. Необходимо проведение дальнейшей планомерной работы по обеспечению его устойчивого развития и повышения эффективности деятельности служб детского телефона доверия как со стороны Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, так и непосредственно региональных служб детского телефона доверия.