

**Михайлова Е.А.**  
**ТЕЛЕФОНЫ ДОВЕРИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРОФИЛАКТИКИ СОЦИАЛЬНОГО  
НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ**

*МИХАЙЛОВА Елена Александровна – кандидат социологических наук, руководитель качественных проектов управления Remarket Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ). E-mail: [mikhaylova\\_e@wciom.com](mailto:mikhaylova_e@wciom.com)*

**Аннотация.** В статье на примере анализа функционирования Детского телефона доверия с единым общероссийским номером рассматриваются основные социальные функции, выполняемые службами телефонного психологического консультирования. Особое внимание уделено факторам, лежащим в основе формирования негативных стереотипов восприятия телефонов доверия в России и препятствующим обращению в службы оказания экстренной психологической помощи.

**Ключевые слова:** телефон доверия, стереотипы восприятия, проблемы идентификации, запросы, опасения, информационная кампания.

Телефоны доверия активно внедряются в нашу жизнь, становятся привычной составляющей повседневной жизни. История создания первой в мировой истории службы оказания психологической помощи по телефону достаточно трагична. Более 100 лет назад, в 1906 г., протестантский священник Гарри Уоррен был разбужен звонком. Абоненту, умолявшему о встрече, пастор предложил прийти утром в церковь. Узнав наутро о самоубийстве обращавшегося, пастор был ошеломлен известием и незамедлительно дал в газете объявление с призывом звонить ему в любое время суток перед тем как свести счеты с жизнью. Вскоре он инициировал основание Лиги «Спасите жизнь», направленной на оказание моральной и психологической помощи людям по телефону.

Высокий запрос на оказание психологической помощи людям, находящимся на грани суицида, возник в послевоенной Европе. Для того чтобы обеспечить получение экстренной психологической консультации, австрийские психиатры Х. Хофф и Е. Рингел основали в 1948 г. центр «Врачебная помощь людям, уставшим от жизни». Психиатрическая помощь оказывалась обращающимся как в очной, так и в заочной формах.

Дальнейшее развитие службы, как и ее зарождение, было связано с деятельностью священнослужителей. В 1953 г. преподобный Питер У. Уэст из Клеменсвудской баптистской церкви в Иолфорде и англиканский священник Чад Вара из церкви св. Стефана в Уолбруке (Лондон), ознакомившись со статистикой самоубийств в городе, пришли к выводу о необходимости оказания экстренной психологической помощи людям с суицидальными намерениями. Публикуя номер телефона, они не ожидали огромного числа звонков, который последовал. Постепенно к помощи пришлось привлекать добровольцев, в результате чего в Лондоне возникла служба «Самаритяне», оказывавшая психологическую помощь как при личной встрече, так и по телефону [3].

Постепенно деятельность «Самаритян» охватила не только все крупные города страны, но и распространилась далеко за пределы Великобритании, став основой для возникновения самостоятельной международной организации «Befrienders International» (BI, «Международная дружеская помощь») [1, с. 147].

Потребность в открытии подобных служб в странах Европы была весьма велика, и телефоны доверия появились в большинстве европейских столиц. Уже в 1959 г. в Женеве для взаимной поддержки был создан Международный информационный центр, а в 1960 г. проведена первая встреча работников телефонных служб доверия. Открывались службы и на других континентах. Так, в странах Азии и в Австралии появились «Линии жизни», объединившиеся затем в «Life Line International» («Международные линии жизни»).

Сегодня Международная федерация служб телефонной экстренной помощи (IFOTES), центральный офис которой расположен в Швейцарии, объединяет более 400 специализированных служб оказания психологической помощи по телефону, функционирующих в 31 стране мира.

Среди социалистических стран наиболее прогрессивными в развитии данного направления оказались Чехословакия и Польша. В обеих странах, в Гданьске и во Вроцлаве, в 1967 г. появились телефоны для предотвращения самоубийств (однако тематика обращений касалась самых различных проблем).

В России службы оказания экстренной психологической помощи по телефону появились гораздо позднее. Первый такой телефон был организован на базе психологического диспансера в 1981 г. в Санкт-Петербурге. Всего до перестройки были открыты 4 такие службы.

Активно данное направления оказания психологической помощи населению стало развиваться в постперестроечный период. В 1991 г. была учреждена «Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи» (РАТЭПП). Сегодня эта организация объединяет 272 специализированных службы оказания психологической помощи по телефону, в которых работают около 3000 консультантов.

Особо важную роль играет служба, оказывающая психологическую помощь детям. В Москве первая специализированная детско-подростковая линия телефона доверия появилась в 1989 г.

С сентября 2010 г. на территории России начал свою работу Детский телефон доверия (ДТД) с единым общероссийским номером 8-800-2000-122. Служба была создана в рамках Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, реализуемой Фондом поддержки детей, находящихся в трудной ситуации. В основе работы службы лежат принципы конфиденциальности (анонимности) обращения и бесплатности оказания помощи, что особо важно для детской целевой аудитории.

На сегодняшний день к ДТД подключены 229 организаций, предоставляющих психологическую помощь детям во всех субъектах Российской Федерации. Ежеквартально на Детский телефон доверия обращаются более 250 тыс. абонентов. Всего за время существования службы по состоянию на 31 декабря 2012 г. было принято 2 354 725 обращений.

В сентябре-октябре 2012 г. Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, проведено комплексное социологическое исследование «Эффективность деятельности служб Детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации». В рамках исследования были опрошены 600 учащихся общеобразовательных учреждений в возрасте от 7 до 15 лет в 10 городах Российской Федерации; проведены 12 экспертных интервью с уполномоченными по правам ребенка в регионах РФ и специалистами, занимающимися вопросами положения

детей, и семей с детьми; 60 глубинных интервью со специалистами региональных служб ДТД (руководителями, консультантами, супервизорами), координаторами деятельности ДТД в регионах, координаторами обучения специалистов служб ДТД в образовательных учреждениях (вузах). Исследование позволило определить роль ДТД в системе воспитания подрастающего поколения, оценить результативность мер, реализуемых Фондом и субъектами Федерации по устойчивому развитию деятельности единого ДТД, а также выявить наиболее актуальные проблемы в организации деятельности службы.

ДТД — один из ключевых инструментов реализации права ребенка на информацию и защиту от всех форм насилия и жесткого обращения. Если обращение за советом к школьному психологу связано с необходимостью преодолеть определенный барьер, то звонок на ДТД носит характер беседы с обезличенным собеседником, к тому же разговор может быть в любой момент прерван. Эти особенности делают службу все более популярной среди детей.

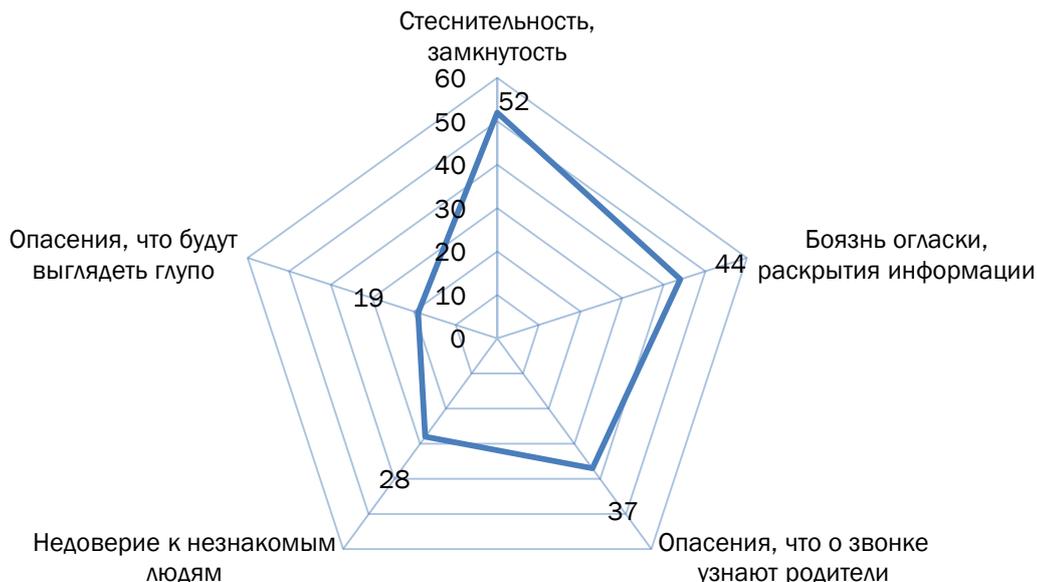
В настоящее время ДТД выполняет в обществе ряд социально значимых функций, причем основными из них являются:

- *психологическая* — оказание профессиональной помощи детям и подросткам, находящимся в состоянии эмоционального напряжения (часто это происходит в ситуациях, когда другие формы получения психологической поддержки оказываются невозможны, например, в ночное время);
- *социальная* — профилактика детского неблагополучия, выявление случаев совершения в отношении детей насильственных действий, нарушения прав ребенка в семьях;
- *информационно-просветительская* — формирование в обществе культуры обращения за психологической помощью;
- *координационная* — посредничество между обращающимися за помощью и структурами, способными оказать им содействие в решении проблем социального характера;
- *образовательная* — повышение психологической грамотности населения (прежде всего родителей, также обращающихся к специалистам службы за консультацией);
- *научно-исследовательская* — проведение научных исследований по проблемам дистанционного психологического консультирования на основе анализа опыта работы с обращениями;
- *социологическая* — выявление проблем, актуальных для детской и подростковой аудитории, закономерностей и тенденций, доминирующих в молодежной среде страхов и опасений, на основании анализа тематики обращений;
- *обучающая* — подготовка новых специалистов с учетом специфики оказания дистанционной психологической помощи.

Тематика обращений на ДТД прежде всего касается взаимоотношений между детьми и родителями в семьях, а также межличностных проблем, возникающих у детей и подростков в процессе взаимодействия со сверстниками. Специфика современного общества обуславливает появление специфических запросов, например, связанных с вопросами половой идентичности подростков. Наиболее проблемную группу составляют обращения, поступающие от подростков с суицидальными намерениями (что требует у специалистов, работающих на телефоне, особо уровня подготовки и умения справиться с ситуацией). Обращаются на ДТД школьники и в случае возникновения конфликтов с учителями.

Несмотря на, казалось бы, очевидную высокую значимость данной службы и необходимость ее всесторонней поддержки со стороны всех граждан, социальных групп и

организаций, выступающих в качестве агентов социализации детей и подростков, общество относится к ДТД достаточно настороженно.



**Рисунок 1** - Факторы, препятствующие обращению детей на Детский телефон доверия, среди знающих о существовании службы, % (множественный выбор)

Исследование показало, что одним из основных факторов, служащих препятствием для звонка ребенка на ДТД, выступает боязнь, что об этом могут узнать родители. Многие из детей убеждены, что такие действия не приветствуются членами их семьи, а в случае, если родители каким-то образом узнают о звонке на ДТД, неизбежно последует наказание («они за это просто убьют»).

Родители, принявшие участие в фокус-групповых обсуждениях, сдержанно оценивали социальную значимость службы. Среди родителей наиболее распространены убеждения, что их ребенок вряд ли может оказаться в ситуации, требующей оказания психологической поддержки со стороны. Достаточно велики заблуждения, касающиеся готовности подростка обсуждать любые проблемные ситуации со взрослыми членами семьи (что опять-таки свидетельствует о низком уровне психологического образования населения). Часто родители воспринимают обращение ребенка на ДТД как показатель собственной несостоятельности, а общение с психологом, способным дать грамотный совет, расценивают как угрозу падения собственного авторитета в глазах ребенка.

И все же наиболее серьезными с точки зрения профилактики детского неблагополучия можно считать опасения родителей, что в случае ссоры ребенок может обратиться на ДТД, и за звонком последуют соответствующие действия со стороны правоохранительных органов и служб социальной защиты. В определенной степени такие опасения обусловлены присутствием в информационном поле множественных сообщений о перекосах в работе социальных служб (прежде всего в западных странах, когда за обращением, указывающим на нарушение прав ребенка, часто следует его изъятие из семьи). В то же время такого рода размышления не безосновательны, они выступают в качестве косвенного свидетельства неблагополучия в семьях, применения достаточно жестких воспитательных мер.

Другой аспект, на который следует обратить внимание, — противодействие распространению информации о существовании ДТД со стороны представителей отдельных

общеобразовательных учреждений. По мнению экспертов, такая стратегия выбирается в тех случаях, когда действительно имеют место нарушения прав ребенка, и сотрудники учреждений опасаются, что информация об этом будет вынесена за стены учебного учреждения.

Необходимо подчеркнуть, что внедрение дистанционных форм оказания психологической помощи детям и подросткам предъявляет новые требования к подготовке специалистов. В 2010–2012 г. Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, было организовано обучение около 800 консультантов и более 130 супервизоров, 90 консультантов прошли углубленное обучение. Тем не менее организации, подключенные к ДТД, нуждаются в многократном увеличении численности центров, обучающих специалистов.

Актуально включение в программу подготовки психологов тренингов по отработке навыков дистанционного (телефонного и он-лайн) консультирования. Кроме того, особое внимание при разработке программ подготовки детских психологов в высших учебных учреждениях следует уделять вопросам, связанным с проблемами половой идентификации подростков, интимных отношений с представителями сходного пола и т.п. В качестве обязательной составляющей подготовки специалистов должна быть выделена работа с подростками, имеющими суицидальные намерения.

Служба как уникальный инструмент оказания экстренной психологической помощи детям сможет выполнять свои функции в полной мере только в условиях оказания ДТД всесторонней общественной и институциональной поддержки. Дальнейшее развитие ДТД будет одним из условий повышения уровня защищенности детей и подростков на территории РФ, снижения уровня суицидов среди школьников.

В целом, по модели функционирования телефонов доверия и принципов взаимодействия служб с органами исполнительной власти в настоящее время Российская Федерация схожа со странами Восточной Европы и странами с переходным типом экономики. Это сходство прежде всего обусловлено низким уровнем культуры обращения населения за психологической помощью. Как отметил в одном из своих интервью А.А. Камин, президент Российской ассоциации телефонной экстренной психологической помощи (РАТЭПП), *«в России к психологу ходить все еще считается позорным. Очень часто клиенты, обращающиеся за психологической помощью, убеждают, что «мы не больные». Среди россиян распространена психофобия — боязнь обращаться к специалисту. С этим приходится бороться».*

В условиях стремительно возрастающей обособленности индивидов, снижения уровня доверия к окружающим, разрыва межпоколенных связей и распада коллективных идентичностей телефоны доверия могут выполнять уникальные социальные функции. Такие службы способны не только оказывать помощь людям, находящимся в состоянии высокого эмоционального напряжения, но и влиять на снижение уровня социальной напряженности, выступать в качестве инструмента для предотвращения социальных конфликтов. Однако ожидать подобных результатов можно будет только в случае проведения продуманной широкомасштабной информационной кампании, направленной на формирование в обществе культуры обращения за психологической помощью.

#### Литература

- 1 Бурлачук Л.Ф., Кочарян А.С., Жидко М.Е. Психотерапия : Учеб. для вузов. СПб. : Питер, 2003.
- 2 Карвасарский Б.Д. Психотерапия : Учеб. для вузов. СПб.: Питер, 2002.
- 3 Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б. Д. Карвасарского. СПб. : Питер, 2006.