

*М. А. Костенко, Н. Б. Костенко*

## **Организация деятельности служб детского телефона доверия в России: стратегия, тактика, методология**

*M. A. Kostenko, N. B. Kostenko*

## **The Organization of Activity of Children's Hotline Services in Russia: Strategy, Tactics, Methodology**

Статья посвящена анализу процесса становления служб детского телефона доверия в России как составному элементу государственной социальной политики в интересах детей. Выделены и рассмотрены основные факторы повышения эффективности данной службы, обоснован теоретико-методологический подход лично ориентированной психосоциальной помощи. Проанализированы направления дальнейшего совершенствования организационно-управленческой модели деятельности служб детского телефона доверия.

**Ключевые слова:** психосоциальная помощь, дети в трудной жизненной ситуации, служба детского телефона доверия.

DOI 10.14258/izvasu(2013)2.2-14

В последние десятилетия в отечественной психолого-педагогической литературе широко обсуждается проблема смены парадигмы защиты интересов детей и помощи детям в трудной жизненной ситуации. Основная причина появления необходимости в этом заключается в том, что социальный и научно-технический прогресс вошел в противоречие со сложившейся в последние два десятилетия системой помощи детям в трудной жизненной ситуации. Возникла потребность в принципиально новом подходе к определению целей, задач и принципов данной деятельности, необходимо пересмотреть ее содержание, которое реализуется в основных направлениях практической помощи и защиты детства, требуются новые формы, методы и средства социальной и психолого-педагогической работы.

Становление служб детских телефонов доверия приходится на 80-е гг. прошлого века, когда появилось четкое осознание недостаточности «узкопсихиатрических», «узкопедагогических» или иных методов помощи детям, переживающим кризисную ситуацию. Тогда профессиональное сообщество встало перед необходимостью более широкого применения психологических познаний при организации экстренной помощи детям (в том числе по телефону), имея в виду широкий круг психосоциальных явлений: непатологических эмоциональных реакций, способности осознавать характер и значение

The article analyzes process of formation of children's hotline services in Russia as a component of the state social policy in interests of children in crisis. Major factors increasing efficiency of the service are allocated and considered, the theoretical and methodological approach of personal and psychosocial help is substantiated. The directions of further improving organizational and administrative model of activity of children's hotline services are analyzed.

**Key words:** psychosocial help, children in a difficult life situation, children's hotline.

жестокое обращения с детьми, насильственных сексуальных действий в отношении несовершеннолетних и др. [1, с. 23].

Именно поэтому создание эффективно функционирующей инфраструктуры служб детского телефона доверия — одна из прерогатив цивилизованного общества. В международной практике телефоны доверия давно стали инструментом, вошедшим в повседневную жизнь. Не случайно Комитет ООН по правам ребенка рекомендовал Правительству РФ «создать общую, бесплатную, телефонную 24-часовую службу с трехзначным телефонным номером для входящих звонков для удовлетворения в первую очередь потребностей детей» [1, с. 5].

Российский опыт менее продолжителен, в отличие от западного, вместе с тем в нашей стране действует около 300 служб экстренной психологической помощи, оказывающих консультативную помощь детям, некоторые из них успешно работают более 10 лет. Это службы разной ведомственной принадлежности, в том числе работающие при некоммерческих организациях [1, с. 78]. Часть служб специализируется на определенном круге проблем, например, наркологическая помощь или помощь детям с расстройствами психики. Как правило, действующие службы имеют территориальную локализацию и работают с жителями города или района.

Однако в нашей стране пока нет в полной мере научно обоснованных подходов к организации подобной помощи детям, переживающим кризис, и их социальному окружению, в первую очередь семьям. Ни один научный коллектив не ведет фундаментальных разработок в этой области. До настоящего времени не сформулированы научная доктрина экстренной психологической помощи детям (по телефону, интернету, скайпу, sms и пр.) и ее основные методологические принципы, не изучаются организационные основы подобной помощи детям и их семьям в отечественных специализированных журналах (психология, педагогика, социальная работа, социология), т. е. отмечается недостаток фундаментальных и проблемных сообщений. В этой связи следует признать актуальной и своевременной разработку концепции и дисциплинарной идентификации экстренной психологической помощи детям и подросткам по телефону.

Формирование дисциплинарной парадигмы предполагает прежде всего оформление конгруэнтного содержания дисциплины и ее социальной практики, с ее понятийно-терминологической платформой, диагностическим аппаратом и деятельностьюными моделями (в данном случае — моделями помощи и защиты детей, находящихся в трудной жизненной ситуации). Представляется, что разработка и практическое применение концепции российской службы детского телефона доверия предполагает комплексный многомерный подход, который объединяет в одно логико-смысловое пространство, как минимум, три важнейших фактора эффективной деятельности профессиональной службы детского телефона доверия: качество содержания взаимодействия клиента и консультанта службы, организационно-управленческие аспекты, а также сферу супервизорской работы. Исследование, описание и формализация такого пространства могут стать теоретическим и прикладным проектированием профессионального стандарта предоставления данной услуги детям, нуждающимся в особой заботе государства и общества. В основу теоретико-методологической концепции модели качества содержания взаимодействия клиента и консультанта службы положен личностно ориентированный подход к оказанию экстренной психологической (вернее сказать, психосоциальной) помощи ребенку, переживающему кризис [2, с. 48], проектирование логико-смысловой модели профессиональной службы детского телефона доверия, ориентированной на широкое использование социально-психологического потенциала личности консультанта и клиента, а также их взаимодействия.

Личностно ориентированная парадигма дисциплитарной (в данном случае — по телефону) про-

фессиональной психосоциальной помощи несовершеннолетним и их ближайшему социальному окружению основывается на методологическом признании в качестве системообразующего фактора личности обратившегося за помощью: системы его потребностей, мотивов, целей, способностей, активности, интеллекта и других индивидуально-психологических особенностей. Такая парадигма защиты и помощи предполагает, что в процессе ее практической реализации максимально учитываются половозрастные, индивидуально-психологические и статусные особенности позвонившего (т. е. клиента службы детского телефона доверия). Данный подход предполагает не линейное решение озвученных проблем в жизнедеятельности позвонившего, а прежде всего помощь детям в создании условий для полноценного развития личности ребенка, реализации потребности в самоизменении, самоопределении, самоосуществлении и самоактуализации. Эффективность результата помощи достигается посредством содержания процесса консультирования (интеграция ценностей данного подхода и строгого соблюдения технологии), вариативности методов помощи, организации реабилитационно-поддерживающей среды.

Принципиально изменяется содержание взаимодействия консультантов (и других специалистов службы) и клиентов-детей: они становятся субъектами процесса помощи [3, с. 56–59]. Консультант службы детского телефона доверия, сталкиваясь со сложными этическими коллизиями в своей работе, должен реализовать наиболее общие нравственные ценности: наилучшие интересы ребенка, обеспечение его безопасности, служение истине и справедливости, беспристрастность, объективность, ответственность. Эти ценности и определяют основные этические принципы деятельности консультанта-психолога детского телефона доверия. В этой связи архиважным является исследование установок как обратившихся (мотивация помощи), так и консультантов (мотивация помогать), процесса заключения нематериального «контракта» на психологическое консультирование и помощь, работу с сопротивлением и проблемы оценки эффективности консультирования. Понимание и описание данных вопросов особенно полезны в практическом смысле начинающим консультантам детского телефона доверия, направленность деятельности которых часто носит «технологизированный» характер, заключающийся в стремлении собрать и систематизировать методики телефонного консультирования детей, подростков и их родителей.

Проблема организационно-управленческого проектирования службы детского телефона доверия предстает как профессионально ориентированное пространство помощи детям, переживающим

кризис, и их социальному окружению, включающее в себя профессионально обусловленную структуру службы, анализ динамики ее изменения на разных стадиях профессионального становления, нормативно-правовое поле ее деятельности. Очевидно, что деятельность российских служб детского телефона доверия должна иметь единые теоретико-методологические основы, концепцию, нормативно-правовую базу, статистический учет и документирование. Поэтому их деятельность должна регламентироваться:

- а) нормативно-правовым полем;
- б) общегосударственной концепцией защиты детства;
- в) региональными межведомственными программами, направленными на достижение наилучших интересов детей.

Вместе с тем в настоящее время деятельность службы детского телефона доверия отличается от любой другой работы психологической службы; не проработаны вопросы статуса и функционала консультанта, супервизора службы детского телефона доверия, а также правового и нормативно-этического регулирования основ консультирования по телефону несовершеннолетних и ряд других проблем, связанных с теорией и практикой деятельности детских телефонов доверия в Российской Федерации.

Кроме того, как показывает опыт, отраслевая статистическая отчетность (которая готовится и по службам детских телефонов доверия), как правило, состоит из трех основных разделов: 1) количество обращений, услуг; 2) деятельность службы в целом (прилагается, как правило, составленная в произвольной форме пояснительная записка); 3) кадры службы. Таким образом, государственная система статистической отчетности не позволяет составить представление ни о реальной картине деятельности служб детского телефона доверия, ни о влияющих на нее факторах, ни о качестве оказываемой помощи. Являясь, по существу, вариантом описательной статистики, не сопровождающейся анализом связей и зависимостей, статистическими выводами и оценками, она не в состоянии осуществлять разработку статистических моделей дальнейшего развития инфраструктуры службы (тем более работающих под единым общефедеральным номером) и управления ею. Из сказанного вытекает необходимость вычленения из ведомственной статистической отчетности специфических данных служб детских телефонов доверия и создания единой системы статистического учета и обработки информации (особенно для служб, работающих под единым общероссийским номером).

Еще одним важным вопросом является проектирование системы мониторинга качества предоставления помощи службой детского телефона доверия

с позиций становления супервизорства как инструмента помощи и совершенствования мастерства персонала службы. Понятие «супервизии» можно раскрыть как особую форму коммуникаций в сфере профессий типа «человек — человек» (социально-помогающих профессий), которая является формой, средством и инструментом поддержки и коррекции эффективной профессиональной самореализации консультантов детского телефона доверия. Актуальность и значимость супервизии в службах детского телефона доверия определяется несколькими обстоятельствами, среди которых необходимо выделить следующие.

Во-первых, работа на телефоне доверия характеризуется высокой степенью эмоционального и интеллектуального напряжения, которое может служить одним из оснований развития и хронизации синдромов хронической усталости и эмоционального выгорания, где следующим шагом станет появление личностных и профессиональных деформаций, которые по определению будут носить тотальный характер [4, с. 46–54].

Во-вторых, современные тенденции развития психологической поддержки требуют от специалистов обязательного участия в супервизии в образовательном, поддерживающем, просветительском и административном контекстах. Кроме того, супервизия является центральным компонентом любой профессиональной подготовки, а с ростом необходимости контроля и оценки качества работы психологов, консультантов, развитием системы менеджмента качества (СМК) она (супервизия) становится важнейшей частью непрерывного профессионального развития для всех супервизоров и супервизируемых [5, с. 25–35].

В-третьих, супервизия является на сегодняшний день наиболее эффективным инструментом практического обучения и развития специалистов (обучения в деятельности) [6, с. 78–80], хотя бы еще и потому, что профессиональная подготовка консультантов видится высококачественно методологически продуманной и реализуемой, а практическая составляющая — отодвинутой на второй план. Поэтому специалисту, особенно впервые оказавшемуся один на один с абонентом, приходится буквально с нуля набираться опыта и «использовать» его в качестве «экспериментальной площадки», что неизбежно приводит к профессиональным ошибкам и сложностям в профессиональной адаптации. В этой связи отдельной проработки требуют описание и формализация этических норм и основных правил супервизорского процесса, технологии, вариантов и форм супервизии, документации супервизора, системы показателей (определяющих и косвенных) и критериев эффективности супервизии.

### Библиографический список

1. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером : методические материалы : в 3 т. / под ред. М. О. Егорова, М. А. Костенко и др. — М., 2011.
2. Абрамова Г. С. Практическая психология. — Екатеринбург, 1998.
3. Кулаков С. А. На приеме у психолога — подробное. — СПб., 2001.
4. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Психология в медицине : учебное пособие. — М., 1998.
5. Кулаков С. А. Супервизия в психотерапии. — СПб., 2004.
6. Винер Дж., Майзен Р., Дакхэм Дж. Супервизия супервизора: практика в поиске теории. — М., 2006.