

1.7.4. Детский телефон доверия

С декабря 2010 года в Санкт-Петербурге заработала кризисная линия, «выделенная» специально для несовершеннолетних – многоканальный «Детский телефон доверия» на базе кризисного отделения Центра восстановительного лечения им. С.С. Мнухина. Шестой год медицинские психологи, ежегодно повышающие свою квалификацию, в круглосуточном режиме оказывают экстренную помощь подросткам, оказавшимся в сложной жизненной ситуации. Линия связи Телефона Доверия (далее – ТД) функционирует с ноября 2011 года: звонки ежедневно принимаются по 4-5 каналам. Также, круглосуточно доступен трехзначный телефон доверия 004, который, как и федеральный (8-800-2000-122), замкнут на ЦВЛ «Детская психиатрия». Сервис «Мониторинговый центр 004» по своей сути уникален, поскольку оказывает дозвонившемуся любую оперативную помощь, вплоть до экстренного вызова пожарных, скорой, полиции и т.д. Аналогично, если диспетчер понимает, что несовершеннолетнему абоненту требуется помощь психолога, нужный специалист подключается незамедлительно. В общей сложности, в 2015 году службой зафиксировано 189 обращений от детей и подростков, нуждающиеся в психологической помощи, а также жалующихся на насилие в семье и за ее пределами.

Задача ТД - это оказание дистанционной экстренной психологической помощи детям и подросткам с суицидальными намерениями, в ситуациях острого горя, пострадавшим от физического, сексуального и эмоционального насилия, с проблемами общения, в ситуации развода родителей и другими семейными проблемами, детям со школьной дезадаптацией, а также несовершеннолетним, находящимся в различных трудных жизненных ситуациях.

То, что «Детский телефон доверия» востребован и пользуется популярностью, подтверждают цифры статистики. За 2015 года в службу поступило 41633, что почти на 2,5 тысяч больше, чем в прошлом году.

ТАБЛИЦА

«Сравнительный анализ обращений на «Детский телефон доверия»

Причины обращения	2011	2012	2013	2014	2015
1.Семейная дезадаптация	1734	3144	4724	5920	5534
2.Школьная дезадаптация	1063	1587	1858	2682	2229
3.Физическое насилие	105	140	127	181	127
4.Суицид	119	249	225	311	353
5. Острая психотравма	265	412	382	371	535
6.Сексуальное насилие	68	65	94	196	77
7.Социальные проблемы	220	484	565	782	506
8.Проблемы общения	1470	4567	5331	7730	8031
9.Употребление ПАВ	120	246	121	206	468
10.Здоровье детей и подростков	***	1949	3260	9070	7470
11.Аддиктивное поведение	64	125	207	249	155
12.Воровство	74	86	77	109	100
13.Уходы из дома	169	106	139	250	131
14.Систематические прогулы	152	228	520	390	452

15.Нарушения поведения (агрессивн., девиант., делинкв.)	427	335	428	548	790
16.Юридические вопросы защиты прав ребенка	***	186	689	354	208
17.Требующие защиты прав ребенка	***	222	324	764	334
18.Проблемы принятия себя	***	3191	7347	8156	12611
19.Беременность/аборт	***	112	104	218	194
20.Проблемы сексуальной сферы	***	698	862	1201	1328
ВСЕГО		18132	27350	39152	41633

***Статистика по данным показателям ведется с 2012 года

Подавляющее число абонентов, обратившихся на Телефон Доверия по поводу разнообразных трудных жизненных ситуаций, нуждаются в более углубленной, длительной и комплексной психотерапевтической помощи. Поэтому, после оказания психологической помощи по телефону Доверия, более 35% обратившихся направляются на очные приемы к специалистам Кризисного отделения. В настоящее время ДТД выполняет в обществе ряд социально значимых функций, основными из которых являются психологическая, социальная, социологическая функция.

Анализируя статистические данные, можно отметить, что современные подростки не находят понимания и поддержки дома, в школе, а потребность в признании, в приобщении к взрослой жизни, стремление к самоутверждению и самосовершенствованию остается неудовлетворенной. Наибольшее количество звонков вот уже который год касается «проблемы принятия себя» - 12611. Та же тенденция касается звонков из раздела «проблемы общения» - 8031. Число обращений по вопросам здоровья количественно снизилось (по сравнению с данными за 2015 год), однако на общем фоне по-прежнему занимает одно из главенствующих мест. Замыкают пятерку «лидеров» проблемы семейной и школьной дезадаптации.

Звонки, поступающие на общероссийский номер 8-800-2000-122 переводятся не только на ЦВЛ им. С.С.Мнухина, но и на ряд других профильных учреждений Санкт-Петербурга, обладающих необходимым ресурсом для оказания экстренной психологической помощи несовершеннолетним, а именно: ДТД ГОУ ДОСПб «Балтийский берег», СПб ГУ социальный приют для детей «Транзит», СПб ГУ «Городской центр профилактики безнадзорности и наркозависимости несовершеннолетних «Контакт».

Одним из направлений работы Службы межведомственного взаимодействия СПб ГБУ социального приюта для детей «Транзит» является работа специалиста по социальной работе (диспетчера) на телефоне горячей линии, куда поступают сведения о несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Так, в Службу межведомственного взаимодействия в течение 2015 года поступило 2000 (**2200 в 2014 году**) обращений по телефону по вопросам устройства несовершеннолетних от граждан, следственных органов, органов опеки и попечительства, учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, имеющих сведения о безнадзорных несовершеннолетних, нуждающихся в социальной помощи и подлежащих временному помещению в стационарные учреждения для несовершеннолетних (приюты, социально-реабилитационные центры). В итоге,

специалисты Службы (диспетчеры) устроили в детские социальные учреждения – 193 (228) детей.

Также, на горячую линию Службы поступали звонки из следственных отделов города и судов по вопросу предоставления педагогов-психологов на следственные действия для сопровождения несовершеннолетних. Всего – 2264 (1720).

Переадресованных звонков со Всероссийского Детского телефона доверия всего 126 (220), из них:

- ✓ шуточные обращения – 61 (118);
- ✓ звонки от подростков по вопросу общения и налаживания взаимоотношений со сверстниками – 45;
- ✓ звонки от граждан по вопросу потери работы, по вопросам полового воспитания и потери близкого человека - 20.

ТАБЛИЦА

«Распределение телефонных обращений по психологическим проблемам на Детский телефон доверия «Балтийского берега»

	ЦВЛ	ЦВЛ	Балтийский берег	Балтийский берег
Причины обращения	2014	2015	2014	2015
1.Семейная дезадаптация	5920	5534	100	8
2.Школьная дезадаптация	2682	2229	38	11
3.Физическое насилие	181	127	9	7
4.Суицид	311	353	2	4
5. Острая психотравма	371	535	26	0
6.Сексуальное насилие	196	77	0	1
7.Социальные проблемы	782	506	79	65
8.Проблемы общения	7730	8031	69	296
9.Употребление ПАВ	206	468	2	0
10.Здоровье детей и подростков	9070	7470	90	27
11.Аддиктивное поведение	249	155	1	16
12.Воровство	109	100	2	0
13.Уходы из дома	250	131	4	5
14.Систематические прогулы	390	452	0	23
15.Нарушения поведения (агрессивн., девиант., делинкв.)	548	790	10	20
16.Юридические вопросы защиты прав ребенка	354	208	2	55
17.Требующие защиты прав ребенка	764	334	5	40
18.Проблемы принятия себя	8156	12611	79	14
19.Беременность/аборт	218	194	4	0
20.Проблемы сексуальной сферы	1201	1328	32	0
ВСЕГО	39152	41633	554	592

Общее количество звонков, поступивших на телефон Доверия «Горячая линия» СПб ГУ «Городской центр профилактики безнадзорности и наркозависимости

несовершеннолетних «Контакт», составило 5757 (6097). В структуре принятых звонков, доля обращений, касающихся жестокого обращения с детьми, составило 4 %, 57 (58 звонков). В числе обращений обозначенной категории, количество звонков, касающихся фактов жестокого обращения с ребенком в семье, составило 39 (19), вне семьи - 15 (39) (в т.ч. в среде сверстников – 7 (30)).

Кроме того, среди поступивших за 2015 г. звонков зафиксировано 3 (3) обращения, касающихся фактов сексуального насилия в отношении ребенка. Необходимо отметить, что каждое второе обращение по вопросам жестокого обращения (53%), поступило от детей и подростков, а в 19 % случаев были родители (либо лица их замещающие), в 28 % - иные граждане.

В ГКДЦ «Ювента» на базе Службы психологического доверия работает круглосуточно, без праздников и выходных. Подростки могут анонимно поговорить на важные для них темы: Почему мне плохо и одиноко? Как стать уверенным в себе? Как добиться успеха? Почему меня никто не понимает? Как избежать конфликтов и начать жить в мире с окружающими? Как разобраться в делах сердечных и построить уважительные отношения с любимым человеком? Как избежать вредных привычек? Как не допустить насилия? Что делать, если предлагают наркотики?

ТАБЛИЦА
«Проблемы, с которыми обращались подростки
на телефон доверия ГКДЦ «Ювента»

	2012	2013	2014	2015
Всего	6809	6756	5738	6841
Консультативные	2033	2901	2203	2221
Информационно-справочные	3669	3503	3529	3366
Кризисные	54	38	6	7
Неадресные	1053	1124	-	1247

Практика работы Детского телефона доверия показала, что данный сервис является не только эффективным инструментом раннего выявления случаев детского неблагополучия, экстренной психологической помощью и консультированием, но и одновременно, становится самым доступным и оперативным ресурсом оказания социальных услуг семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Но, к сожалению, большинство детей и подростков до сих пор не знают о возможности получения дистанционной анонимной психологической помощи.

Увеличение информированности школьников о существовании Телефона доверия повышает вероятность звонка по данному телефону. В свою очередь, звонок на ДТД напрямую взаимосвязан с доверием к человеку, который отвечает на звонки: чем чаще учащиеся будут звонить на Телефон доверия, тем в большей степени они станут способны решать свои проблемы в процессе разговора.

Анализируя обращения детей и подростков на «Детскую страничку» официального сайта УППР в СПб, можно сделать вывод о высокой потребности психологической помощи в сети «Интернет». За 2015 год в данном разделе размещено 240 обращений, в которых пользователи рассказывали о своей беде и обращались за поддержкой. Однако, если речь

идет об интимных вещах и личностных переживаниях, без служб экстренной психологической помощи не обойтись, тем более, что теперь они консультируют не только по телефону, но и в Сети. Онлайн-общение, уже привычное подросткам, оказалось для психологического консультирования идеальным вариантом. Чаще всего дети задают вопросы про отношения: как правильно их строить, как избежать конфликта или выйти из него и пр. Далее, популярными темами являются отношения с родителями, с друзьями, с учителями. Дети и подростки часто размышляют над проблемой предательства, справедливости, обиды; часто терзаются мыслями о проблемах с учебой, «делах сердечных», о том, что «я какой-то не такой».

В Санкт-Петербурге онлайн-служб три: «Помощь рядом» и проект «Твоя территория», интернет-сервис Центра восстановительного лечения. Две первые службы созданы некоммерческими общественными организациями, третья находится на базе государственного лечебного учреждения. Однако цель у них общая: помочь подростку, оказавшемуся в беде. И сложности в работе, как оказалось, тоже одинаковые. Условно их можно разделить на две категории: профессиональные и правовые.

Профессиональные связаны, главным образом, со спецификой работы в Сети. Интернет-консультирование совершенно обезличено, поэтому даже те специалисты, которые успели «набить руку» на телефоне доверия далеко не всегда могут сориентироваться в онлайн-чате.

«Помощь рядом» это интернет консультирование организовано силами Санкт-Петербургской общественной организацией «Врачи детям». За 2015 год этой службой воспользовались 1717 детей и подростков.

«Твоя территория» психологическая помощь подросткам онлайн, т.е. подросток может задать вопрос в чате либо в так называемый «ask.fm» (аск фм): открытый вопрос, ответ на который будет доступен для всех пользователей.

ТАБЛИЦА

«Статистика обращений в чате «Твоей территории» за 2015 год»

2015 год	Всего обращений	Не получили помощь в момент обращений	Получили помощь в момент обращений
Всего	7052	3398	3654

ТАБЛИЦА

«Статистика обращений высокой степени тяжести (чат) 2015 год»

	Суицид	Насилие	Утрата
Всего	392	126	148

На аналогичном интернет-сервисе Центра восстановительного лечения получили консультацию 1120 детей и подростков. Однако, судя по увеличению популярности данного вида консультирования, в последующие годы возможно увеличение числа обратившихся.

В последующий период Уполномоченный по правам ребенка планирует продолжить активное взаимодействие с Детскими телефонами доверия Санкт-Петербурга. В частности, по популяризации данного сервиса в детско-подростковой среде через брошюры, Интернет и т.д. Также, рассматривается возможность проведения детского конкурса на лучший PR-проект (агитационный материал) для ТД.