

ВОЗМОЖНОСТИ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В ЗАЩИТЕ ПРАВ РЕБЕНКА

Дресвянская Г.В.,

научный руководитель канд. юр. наук Чиганова С.Д.

*Институт педагогики психологии и социологии
Сибирский Федеральный Университет*

Одной из главных задач социальной политики государства является обеспечение социальной поддержки, защиты прав и интересов детей. Важным каналом помощи детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, является телефон доверия.

О необходимости создания детского телефона доверия неоднократно заявлял Уполномоченный при Президенте РФ по правам ребенка Павел Астахов. Заступив на должность, Павел Астахов сразу же обозначил одним из приоритетных направлений в деятельности по защите детей - повсеместное введение такого телефона. 1 сентября 2010 года в России в рамках общенациональной информационной кампании «Россия без жестокости к детям», при поддержке правительства, был создан детский телефон доверия (ДТД).

По состоянию на 1 января 2013 г., к единому номеру подключено 229 организаций во всех субъектах Российской Федерации. Более миллиона звонков было принято консультантами детского телефона доверия за прошедший год.

Телефонная психологическая помощь — для нашей страны услуга не новая. В бывшем СССР с 1989 г. работало около десяти телефонов доверия. В настоящее время организаций, которые оказывают экстренную психологическую помощь по телефону, стало гораздо больше.

Таким образом, детский телефон доверия является первой службой в России, созданной специально для оказания помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации. Не смотря на то, что ДТД возник относительно недавно, он получил широкое распространение по всем регионам Российской Федерации. Это говорит о том, что данная служба является востребованной и нужной для населения России.

Детский телефон доверия работает круглосуточно это – бесплатная, конфиденциальная и анонимная служба экстренной психологической помощи детям и родителям по телефону. Специалисты ДТД оказывают консультативно-психологическую помощь детям и родителям для урегулирования детско-родительских отношений, профилактики семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защиты прав детей. Детский телефон доверия как форма предоставления квалифицированной психологической помощи позволяет обеспечить получение такой помощи детьми и взрослыми, проживающими в отдаленной сельской местности, где в силу объективных обстоятельств затруднено обращение в социальные и другие службы.

Обратиться к специалистам ДТД может каждый нуждающийся в психологической помощи, вне зависимости от дня недели, времени суток, наличия средств на телефонном счете, возраста, местонахождения и т. д. Одним из преимуществ ДТД для обратившегося за помощью является анонимность, которая дает возможность открыто рассказать о том, что беспокоит, не опасаясь огласки.

В тех случаях, когда на ДТД звонит ребенок и сообщает о том, что подвергается насилию, консультант должен выполнить следующие действия:

- Выслушать абонента, разобраться в ситуации и оказать ему психологическую помощь, прежде всего, снять эмоциональное напряжение.

- Убедить абонента в необходимости обращения за помощью к тому человеку, которому он доверяет - родителям, родственникам, соседям школьным учителям и т.д.

- В экстренных случаях, когда реальной представляется угроза жизни и здоровью ребенка, предложить ему отказаться от анонимности: узнать, как его зовут и где он в данный момент находится. Если ребенок дает согласие, то должна быть оформлена заявка о жестоком обращении, которая направляется затем в соответствующую службу по защите прав детей [3].

Рассмотрим последовательность задач, решаемых психологами ДТД при консультировании детей, подвергшихся насилию:

1. Определение проблемы посредством активного слушания. Для установления контакта с ребенком важно, как психолог слушает. Когда ребенок готов обсуждать проблему, важно услышать три момента: в чем состоит проблема, которая не разрешена; что чувствует ребенок в отношении этой проблемы; чего ребенок ждет от специалиста.

2. Уточнение ожиданий ребенка. Необходимо объяснить, какие ожидания ребенка психолог может реализовать, а какие – нет. Например, психолог не может покарать насильника.

3. Уточнение шагов, которые уже были сделаны для решения проблемы, если их предпринимал сам ребенок, его родители, другие родственники, педагоги.

4. Поиск новых путей решения проблемы методом мозгового штурма – следует предложить ребенку придумать как можно больше новых путей решения проблемы.

5. Заключение договоренности с ребенком о претворении одной из идей решения проблемы в действие. Важно, чтобы поставленные цели были реалистичны, и особенно важно, чтобы ребенок знал: результаты он будет обсуждать с психологом, который поможет оценить успешность предпринятых действий и выстроить дальнейшее движение к решению проблемы.

6. Завершение беседы – специалист просит ребенка подытожить, каким важным идеям они пришли, какие планы на будущее составил. Заключительный этап беседа позволяет консультанту убедиться, что задачи консультационной беседы решены, намеченный план выхода из проблемной ситуации ребенком принят к действию [1].

Анализ задач, стоящих перед консультантами ДТД позволяет сделать вывод, что психолог при помощи установления контакта с абонентом оказывает психологическую поддержку, помогает посмотреть на проблему с разных сторон, обнаружить и мобилизовать внутренние и внешние ресурсы, простроить план дальнейших действий.

По информации, предоставляемой субъектами Российской Федерации ежеквартально, за период с 1 сентября 2010 года по 31 декабря 2012 года на детский телефон доверия поступило 2 354 725 обращения, в том числе: 56,4 % обращений – от детей и подростков; 10,9 % – от родителей детей и подростков (лиц, их замещающих); 32,7% – от иных граждан [2].

Из общего количества обращений на детский телефон доверия 33 274 обращения поступили по вопросам жестокого обращения, в том числе: по вопросам жестокого обращения с ребенком в семье составило – 3,5%; по вопросам жестокого обращения с ребенком вне семьи – 1,3%; по вопросам жестокого обращения с ребенком в среде сверстников – 3,5%; по вопросам сексуального насилия в отношении ребенка – 0,5% [3].

Более половины звонков (54,7%) вызваны иными, но не менее значимыми проблемами. Большинство из них – это обращения, связанные с темой любви и дружбы

(ревность, неразделенная любовь, ссоры с друзьями, проблемы в построении взаимоотношений). На втором месте по количеству обращений стоят звонки, обусловлены проблемами в семье (развод родителей, непонимание и др.)

Из приведенных статистических данных видно, какое количество звонков поступило на ДТД с 2010 по 2012 год, что оправдывает его необходимость существования в России. Телефоны доверия, как скорая психологическая помощь, очень нужны детям, подросткам и их родителям. Это зачастую единственный инструмент, к которому может прибегнуть ребенок, чтобы рассказать о сложной ситуации, в которую он попал, не боясь осуждения и огласки. Детский телефон доверия – это способ подачи сигнала о нарушении прав ребенка, он является посредником между ребенком и социальными службами.

Литература:

1. Ермолаева Е.А. Работа с обращениями детей и подростков по вопросам насилия на Детский телефон доверия [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.ya-roditel.ru/professionals/research>
2. РИА Новости [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://ria.ru/spravka/20120517/649772320.html>
3. Я – родитель [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.ya-roditel.ru/parents/helpline/>