

# ОПЫТ РАБОТЫ ДЕТСКОЙ ЛИНИИ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В ГОРОДЕ ИРКУТСКЕ

О. П. Ворсина

*ГБОУ ДПО «Иркутская государственная медицинская академия  
последипломного образования»,  
Иркутская областная клиническая психиатрическая больница №1*

Детский телефон доверия – служба экстренной психологической помощи детям и родителям по телефону. Она играет важную роль в решении задач по выявлению и профилактике детского неблагополучия, нарушений прав детей, жестокого обращения с ними.

В нашей стране работает свыше 280 служб детских телефонов доверия, которые ежегодно принимают более полумиллиона звонков от детей и подростков. Более 35 тысяч звонков содержат информацию о жестоком обращении с ребенком или о пренебрежении правами ребенка [2]. В 2007 году Национальный фонд создал Всероссийское профессиональное объединение «Российская ассоциация детских телефонов доверия». В 2010 году в рамках Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами РФ, был создан единый общероссийский номер детского телефона доверия. Это придало импульс развитию службы, повысило доступность экстренной психологической помощи, позволило эффективно выявлять детей и подростков, нуждающихся в преодолении актуальной психотравмирующей ситуации.

**Цель** – изучение динамики показателей работы детской линии телефона доверия ОГБУЗ «Иркутский областной психоневрологический диспансер»: анализ частоты обращений, структуры обращаемости по видам проблем, анализ процесса консультирования.

## Материал и методы

Объектом исследования стали абоненты 7–18 лет, обратившиеся на телефон доверия г.Иркутска в 2009–2011 годы.

Телефон доверия в г.Иркутске начал работать в 1998 года. С декабря 2010 года открыта детская (подростковая) линия телефона доверия (ТД) с подключением к единому общероссийскому детскому телефону доверия с единым общероссийским номером. Звонок для населения бесплатный, анонимный со стационарного или мобильного телефона. Пси-

хологическая помощь предоставляется круглосуточно.

Консультантами ТД являются специалисты с высшим медицинским (психиатры, психотерапевты) или психологическим образованием (медицинские психологи) со специальной психотерапевтической подготовкой.

## Результаты

Круглосуточная психотерапевтическая помощь в виде неотложной телефонной психотерапии, долгосрочной, проблемной терапии среди детей и подростков составила в разные годы 18–24% от всех случаев телефонных звонков, справочно-информационные звонки – 2–4%; «немые», ошибочные или хулиганские звонки – 75–80%. Это кардинально отличает детскую линию ТД от взрослого ТД. По результатам анализа звонков взрослых за 2004–2008 годы, психотерапевтическая помощь составила 33–49%, информационное консультирование для дальнейшей работы абонента с медицинскими и социальными учреждениями – 25–35%, справочно-информационные звонки – 8–12%, «немые», ошибочные и хулиганские – до 5% всех звонков [1].

Анализ звонков на детскую линию ТД за 2009–2011 годы (табл. 1) показал, что их количество увеличилось в 2011 году, что можно объяснить выделением отдельной детской линии и проведением более широкой и активной информационной кампании среди всего населения в целом, и детско-подростковой аудитории, в частности. Кроме детей и подростков, на детскую линию ТД обращаются и взрослые: родители, родственники, друзья, соседи.

Таблица 1

Количество обращений детей и подростков на детскую линию ТД г.Иркутска «по существу»

Абоненты	2009 год		2010 год		2011 год	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Мальчики	92	26,0	159	31,4	181	28,4
Девочки	262	74,0	348	68,6	457	71,6
Итого:	354	100,0	507	100,0	638	100,0

Распределение проблем абонентов ТД детского и подросткового возраста г.Иркутска за 2009–2011 годы

Содержание проблем абонентов	2009 год		2010 год		2011 год	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Субъективные переживания по поводу неблагоприятных отношений с другими	124	35,0	153	30,2	208	32,6
Взаимоотношения в семье	69	19,5	117	23,1	130	20,4
Проблемы взаимоотношений «он–она»	61	17,2	74	14,6	127	19,9
Сексуальные отношения	14	4,0	12	2,3	17	2,7
Учебные и профессиональные проблемы	34	9,6	60	11,8	39	6,1
Зависимости	4	1,1	7	1,4	10	1,6
Досуг и молодежная культура	1	0,3	2	0,4	5	0,8
Психическое и соматическое здоровье	35	9,9	66	13,0	75	11,7
Суицидальные переживания	5	1,4	6	1,2	12	1,9
Прочие	7	2,0	10	2,0	15	2,3
Итого:	354	100,0	507	100,0	638	100,0

Необходимо отметить, что в 2009–2011 годы чаще звонили девочки, чем мальчики, это соотношение составило от 2,2:1 до 2,8:1.

Анализ звонков несовершеннолетних на ТД показал, что в 86,1% случаев это были учащиеся школ, профессиональных училищ, студенты колледжей. Дети до 15-летнего возраста составили 31,4–46,1%, с 15 до 18-летнего возраста – 53,9–68,6%.

Распределение основных проблем, с которыми дети и подростки обращались на ТД в 2009–2011 годы, показано в табл. 2.

Изучение звонков детей и подростков на ТД г. Иркутска выявило, что на протяжении трех лет наиболее актуальными выступали переживания, связанные с неблагоприятными отношениями с другими: взаимоотношения с друзьями, желание пользоваться большим успехом у сверстников, изоляция, давление или угрозы со стороны референтной группы, затруднения в общении, установлении контактов (35,0%; 30,2%; 32,6% соответственно).

Второй по значимости за эти годы была группа проблем, связанных с взаимоотношениями в семье – от 19,5% до 23,1% обращений. Звонки были посвящены вопросам непонимания со стороны родителей, жестким запретам взрослых, уходам из дома. Часто дети и подростки сообщали о нестабильной семейной ситуации, выражали беспокойство за членов семьи, в том числе в связи с патологическим пристрастием родителей (алкоголь). Часть звонков этой группы была посвящена отсутствию поддержки со стороны взрослых близких людей и необходимости рассчитывать только на себя.

Следующими по значимости были звонки, посвященные проблемам взаимоотношений «он–она» [3]: ссора с любимым человеком, ревность, соперничество, безответные чувства, нерешительность и незнание, каким образом привлечь внимание противоположного пола (17,2%; 14,6%; 19,9% соответственно).

Несколько реже встречались звонки, связанные с проблемой психического и физического здоровья (9,9–13%). Чаще всего дети жаловались на сниженное настроение, чувство тоски, вины, одиночества, переживания по поводу своего внешнего вида, различные по содержанию страхи (темноты, грабителей, привидений и т.п.), нарушения сна. Часть звонков, как со стороны детей, так и со стороны взрослых была посвящена жалобам психосоматического характера: головные боли, боли в животе, периодические головокружения.

Проблемы, связанные с учебными и профессиональными вопросами встречались в 6,1–11,8% звонков детей и подростков: несправедливое отношение учителей, низкая успеваемость, боязнь сдачи ЕГЭ, выбор дальнейшей профессии.

Значительно реже дети и подростки обращались на ТД по поводу проблем, связанных с сексуальными отношениями, в том числе и сексуальным насилием (2,3–4,0%), суицидальными переживаниями (1,2–1,9%), вопросам зависимостей (1,1–1,6%) и молодежной культуры (0,3–0,8%). Настораживает крайне малое количество звонков на ТД, посвященных употреблению психоактивных веществ (никотин, алкоголь, наркотики). Учитывая высокие значения числа потребителей ПАВ в Иркутской области и г.Иркутске, можно предположить, что на ТД обращаются дети и подростки, осознавшие свою проблему, проявляющие беспокойство о том, что происходит с ними или с их друзьями.

Другой, не менее значимой проблемой у детей и подростков являются вопросы жестокого обращения с ними, как со стороны взрослых, так и со стороны сверстников. Число звонков такого характера колеблется от 10 до 20 ежемесячно. Дети и подростки жалуются на агрессию, насилие (физическое и психологическое) одноклассников или старшеклассников, старших членов семьи (родителей, братьев, сестер), незнакомых людей. Чаще всего

объектом жестокого обращения становятся дети и подростки в возрасте 8–13 лет. Нередко информация о жестоком обращении с несовершеннолетними поступает от взрослых абонентов: родственников, соседей. В случаях, когда абонент в процессе консультации решает нарушить анонимность, специалисты ТД передают информацию в организации и службы, способные оказать дальнейшую профильную помощь (педагоги, сотрудники правоохранительных органов, отдела опеки и попечительства и т.п.).

Число суицидальных абонентов (33 чел. за три анализируемых года) колеблется от 1,2% до 1,9% всех звонков детской линии ТД. Большинство обратившихся по этому поводу – подростки 15–18 лет, чаще – девушки. Проблемы, вызвавшие суицидальные тенденции, достаточно разнообразны: чувство одиночества, несчастная любовь, потеря смысла жизни, сексуальное насилие, нежеланная беременность.

Приемы и методы, используемые при работе на детской линии ТД, соответствуют приемам и методам, используемым при очном консультировании. Пошаговая модель консультирования, страте-

гии психологии принятия решения, использование вербальных техник для взаимопонимания с абонентом, использование психотерапевтической метафоры и методов гештальттерапии – все это с успехом используется в работе ТД.

### Заключение

Анализ полученных данных дал представление о необходимости дальнейшего развития деятельности детской линии ТД г.Иркутска с широким распространением информации о ней в детской и подростковой аудитории. Остается актуальной задача налаживания взаимодействия детского ТД с органами и учреждениями различных ведомств социальной сферы в целях интеграции ТД в систему защиты детства.

### Литература

1. Ворсина О.П. Телефонная психотерапевтическая помощь в превентивной суицидологической службе г.Иркутска // Сибирский вестник психиатрии и наркологии. 2011. № 2. С. 57–60.
2. Международный день детского телефона доверия. <http://www.siroststvo.ru/td2010/17May/index.shtml>.
3. Снегирева Т.В. Подростковый телефон доверия как форма работы практического психолога // Рабочая книга школьного психолога / Под ред. И.В.Дубровиной. М.: Просвещение, 1991. 303 с.

## ОПЫТ РАБОТЫ ДЕТСКОЙ ЛИНИИ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В ГОРОДЕ ИРКУТСКЕ

О. П. Ворсина

В статье проведен анализ динамики числа обращений на детскую линию телефона доверия г.Иркутска за 2009–2011 годы, структуры обращаемости по видам проблем, применяемые методики работы ТД.

**Ключевые слова:** детский телефон доверия, жестокое обращение с детьми, суицид.

## HOTLINE FOR CHILDREN IN THE CITY OF IRKUTSK

O. P. Vorsina

The author analyses the statistics of phone calls to the Irkutsk Hotline for children in 2009–2011, the reasons for calls and the methods used by the personnel of this Hotline.

**Key words:** Hotline for children, child abuse, suicide.

---

**Ворсина Ольга Петровна** – кандидат медицинских наук, доцент кафедры психиатрии ГБОУ ДПО «Иркутская государственная медицинская академия последипломного образования»; заместитель главного врача по лечебной работе Иркутской областной клинической психиатрической больницы №1; e-mail: ovorsina@mail.ru