

Научная статья
УДК 159.99(571.54)
DOI 10.18101/978-5-9793-1869-1-31-33

О РАБОТЕ ОБЩЕРОССИЙСКОГО ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ

© **Борисова Марина Михайловна**

заведующий службой «Телефон доверия»,
Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок»
Россия, 670009, г. Улан-Удэ, ул. Комарова, 14
kobyalkina.marina@mail.ru

В статье раскрываются основные направления работы служб детского телефона доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122 в Республике Бурятия. Современные проблемы накладывают свои особенности в деятельность детского телефона доверия. В качестве проблем, с которыми обращаются дети и подростки, можно выделить различные стрессовые ситуации, вызванные специальной военной операцией, учебной и сдачей экзаменов, конфликтами с родителями, педагогами и сверстниками, а также другие ситуации. За двенадцать с половиной лет непрерывной работы на телефон доверия в Бурятии поступило более 120 тысяч звонков по различным вопросам. Детский телефон доверия в Республике Бурятия является одним из ключевых инструментов реализации права ребенка на информацию и защиту от всех форм насилия и жесткого обращения.

Ключевые слова: дети, детский телефон доверия, психологическая помощь, социальное благополучие.

Сегодняшние реалии в России таковы, что дети и взрослые все чаще оказываются в стрессовых ситуациях и нуждаются в психологической помощи. Причин для этого предостаточно: политические и экономические преобразования в стране, ведение специальной военной операции на Донбассе, невозможность долгосрочного планирования семейной финансово-экономической ситуации. На этом фоне «обнажаются и обостряются» внутренние проблемы семьи: искажаются семейные роли, осложняются взаимоотношения между супругами, родителями и детьми, рвутся родственные связи. Проблемы, возникшие в семье, накладывают свой негативный отпечаток на взаимоотношения детей, и особенно подростков, с их сверстниками. В скором времени к вышеперечисленным трудностям прибавляются проблемы с учебной, сдачей ВПР, ОГЭ, ЕГЭ, конфликты с педагогами. Человек все более запутывается и задумывается о том, где он может поплакаться, получить поддержку, ответы на свои вопросы.

Безусловно, сегодня существует немало способов получить такую поддержку. Но по доступности, в том числе и финансовой, в совокупности с ощущением личной безопасности, одним из самых востребованных остается дистанционное консультирование или помощь «на расстоянии звонка».

Телефоны доверия активно внедряются в нашу жизнь, становятся привычной составляющей повседневной жизни. С сентября 2010 г. на территории России начал свою работу Детский телефон доверия. 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 конфиденциально-

сти (анонимности) обращения и бесплатности оказания помощи, что особо важно для детской целевой аудитории.

В Республике Бурятия такую квалифицированную психологическую помощь круглосуточно, бесплатно и анонимно предлагает единый Общероссийский детский телефон доверия с единым номером 8-800-2000-122, запущенный 1 сентября 2010 года по Соглашению Правительства Республики Бурятия с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. За двенадцать с половиной лет непрерывной работы на телефон доверия в Бурятии поступило более 120 тысяч звонков по различным вопросам. Наиболее популярные темы обращений — это вопросы самоопределения личности, поиск своего «Я», проблемы взаимоотношений со сверстниками, проблемы детско-родительских отношений, вопросы пережитого насилия и жестокого обращения. Эти темы повторяются, из года в год, однако 2022 год поставил перед консультантами детского телефона доверия новые непростые вопросы.

Почти сразу после начала специальной военной операции на Донбассе фиксировался подъем обращений, связанных с гибелью родных и знакомых. Дети и взрослые испытывали страх усиления военных действий, тревогу за мужей, сыновей, отцов и братьев, которые могли бы быть призваны на войну. Многих абонентов (и взрослых и детей) волновал вопрос обоснованности ведения нашей страной военных действий, их оправданности и законности. Готовых алгоритмов работы с такими обращениями естественно не было, консультантам приходилось интуитивно подбирать техники и приемы. На внутренних супервизиях в ходе разбора таких обращений намечались схемы ведения таких абонентов. Осенью 2022 года и в апреле 2023 года Фондом поддержки детей, находящихся в трудной ситуации были организованы курсы повышения квалификации консультантов детского телефона доверия по кризисному консультированию, в том числе граждан по вопросам СВО, которые укрепили веру консультантов в свои силы и вооружили их рядом эффективных методов работы с «острыми» обращениями.

На сегодняшний день специалисты детского телефона доверия в Республике Бурятия работают по трем основным направлениям:

- оказание психологической и консультативной помощи по телефону доверия детям, подросткам, родителям, участникам СВО и членам их семей;
- распространение достоверной информации о детском телефоне доверия среди населения республики через рекламные акции в СМИ, интернет-ресурсы, личные встречи с детьми и взрослыми;
- участие в системе профилактики и пресечения жестокого обращения с детьми в семье.

Правительство Республики Бурятия, находясь в тесном сотрудничестве с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, всесторонне поддерживает Детский телефон доверия в проведении республиканских и районных рекламно-информационных мероприятий, а также, выделяет средства на регулярное повышение квалификации психологов-консультантов по программам Фонда. Эта поддержка позволяет службе уверенно смотреть в будущее и строить долгосрочные планы по дальнейшему совершенствованию системы оказания психологической помощи населению Республики Бурятия по телефону доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

Таким образом, Детский телефон доверия в Республике Бурятия является одним из ключевых инструментов реализации права ребенка на информацию и за-

щиту от всех форм насилия и жесткого обращения. Если обращение за советом к школьному психологу связано с необходимостью преодолеть определенный барьер, то звонок на детский телефон доверия 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.

Литература

1. Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития: Материалы городской научно-практической конференции / под редакцией Ю. М. Забродина. Москва: Изд-во МГППУ, 2009. 182 с.

2. Михайлова Е. А. Телефоны доверия как инструмент профилактики социального неблагополучия // Мониторинг общественного мнения. 2013. № 7(113). С. 109-113.

3. Султанова И. В. Экстренная психологическая помощь по «телефону доверия» // Наука и образование сегодня. 2016. № 1. С. 91–95.

ABOUT THE OPERATION OF THE ALL-RUSSIAN CHILDREN'S RELIEF PHONE IN THE REPUBLIC OF BURYATIA

Marina M. Borisova

Head of Helpline Service,

Center for assistance to children left without parental care «Malyshok»

14 Komarova St., Ulan-Ude 670009, Russia

kobylkina.marina@mail.ru

The article reveals the main directions of work of children's helpline services with a single all-Russian number 8-800-2000-122 in the Republic of Buryatia. Modern problems impose their own characteristics on the activities of the children's helpline. The problems that children and adolescents deal with include various stressful situations caused by a special military operation, studying and passing exams, conflicts with parents, teachers and peers, as well as other situations. For twelve and a half years of continuous work, the helpline in Buryatia received more than 120 thousand calls on various issues. The Children's Helpline in the Republic of Buryatia is one of the key tools for realizing a child's right to information and protection from all forms of violence and abuse.

Keywords: children, children's helpline, psychological assistance, social disadvantage.