РАБОТА КЛИНИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА В СЛУЖБЕ «ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ» ОТДЕЛЕНИЯ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ И ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

© *Фесенко Юрий Анатольевич*

Санкт-Петербургское государственное казённое учреждение здравоохранения «Центр восстановительного лечения «Детская психиатрия» имени С.С. Мнухина,

Санкт-Петербург, 197022, ул. Чапыгина, д.13, E-mail: yaf1960@mail.ru

Ключевые слова: клинический психолог; консультирование; насилие; суицидоопасное поведение; дезадаптация.

Отделение медико-социально-психологической и психотерапевтической помощи с «Детским Телефоном Доверия» предназначено для оказания психологической, психотерапевтической, психиатрической и профилактической помощи детям и подросткам, находящимся в трудной жизненной ситуации и добровольно обратившимся в связи с кризисными и иными опасными состояниями.

Созданный в 2010 году на базе Центра восстановительного лечения «Детская психиатрия» имени С.С. Мнухина (ул. Чапыгина, д. 13) Детский Телефон Доверия (далее — ДТД) с единым общероссийским номером и возможностью многоканального обслуживания абонентов (семь каналов) существенным образом расширил возможности решения психологических проблем детей и подростков.

Для успешного функционирования создаваемой службы произведено оснащение выделенных для нее помещений современным Центром обработки вызовов (ЦОВ), позволяющим автоматически распределять телефонные вызовы по операторам (психологам-консультантам), вести статистический учет их работы, записывать переговоры операторов с вызывающими абонентами, хранить и быстро находить аудиозаписи, регистрации обращений; при оказании консультационной и психологической помощи переадресовывать вызовы и/или организовывать конференцсвязи с внешними телефонными номерами.

Экстренная психологическая помощь по ДТД несовершеннолетним и их близким оказывается клиническими психологами, имеющими специализацию по медицинской (клинической) психологии и прошедшими специализированное сертифицированное обучение по оказанию помощи несовершеннолетним по телефону.

Экстренная психологическая помощь по многоканальному ДТД оказывается по трем номерам: 004; 576–10–10 и федеральному — 8–800–2000–122, ежедневно, бесплатно и круглосуточно.

Оказываются следующие виды помощи: экстренная психологическая помощь детям, подвергшимся физическому, сексуальному насилию, совершившим суицидные попытки и находящимся в других кризисных и опасных состояниях; психолого-профилактическая помощь несовершеннолетним и их родителям, имеющим нарушения детско-родительских отношений, различного рода семейные и школьные проблемы; детям и подросткам, имеющим проблемы взаимоотношений со сверстниками, лицами противоположного пола, принятия себя, вопросы сексуальной сферы и другие проблемы, характерные для детско-подросткового возраста.

Клинический психолог (консультант), при нахождении ребенка в опасной для него ситуации, в течение беседы с ребенком к месту его нахождения вызывает соответствующие службы, и психологическая поддержка по телефону оказывается консультантом до тех пор, пока ребенок не окажется в безопасном для него положении.

Если номер, с которого поступает вызов, имеется в базе данных «комплекса», то вместе с поступлением телефонного вызова на экране отображается карточка предыдущих вызовов этого абонента («что сказали?»). Эта же карточка обеспечивает доступ психолога-консультанта к электронному справочнику лечебных, социальных и других лечебно-профилактических заведений с номерами телефонов. Имеется возможность простым нажатием кнопки на дисплее совершить вызов на любой из этих телефонов и возможность организовать конференцию с абонентом, позвонившем на телефон

доверия и нужной организацией. Кроме того, есть возможность просто перевести вызов абонента на нужный номер телефона.

Современный аппаратный комплекс службы обеспечивает возможность автоматизированной связи операторов (телефонных психологов-консультантов) для экстренной передачи необходимой информации со следующими структурами Санкт-Петербурга: Комитетом по вопросам законности, правопорядка и безопасности, Комитетом по социальной политике, Комитетом по делам молодежи, Комитетом по образованию, Центром по приему обращений граждан (телефон 004), службой Скорой медицинской помощи (в том числе — психиатрической).

В целях исполнения Федерального Закона от 24.06.1999 N 120-ФЗ в процессе проектных мероприятий была предусмотрена возможность автоматизированной связи диспетчеров телефона доверия с районными органами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (отделы опеки и попечительства, отделы социальной защиты населения, районные отделы внутренних дел и прокуратуры).

С момента подключения телефона экстренной психологической помощи к единому федеральному номеру Всероссийского ТД 8–800–2000–122 и начала работы многоканальной линии с 2010 по 2016 год отмечался рост количества телефонных звонков с 14992 до 52631. В 2017 и 2018 годах произошло снижение количества звонков до 46 974 и 45077 соответственно. Данная тенденция обусловлена подключением к службе Всероссийского детского телефона доверия дополнительного психологического центра, расположенного в г. Сосновый Бор Ленинградской области. По результатам мониторинга маршрутизации звонков на ДТД по номеру 8–800–2000–122 в данную организацию поступает примерно 1/5 звонков. Также повысилась востребованность on-line консультаций с использованием Интернет-ресурса, их количество увеличилось в два с половиной раза — с 1095 до 2767.

Служба телефона доверия функционирует круглосуточно, в смену работают 4–5 психологов-консультантов и 1 супервизор. В среднем ежесуточно в 2018 поступает 125 звонков, на одну телефонную линию в среднем ежесуточно приходится 30–31 звонок, продолжительность разговора при оказании психологической помощи составляет от 45 до 120 минут.

Представим некоторые статистические данные, демонстрирующие психологические проблемы, с которыми сталкивается психолог-консультант в повседневной практике.

В 2018 г. первое место среди причин обращений несовершеннолетних и их родителей на ТД занимают проблемы принятия себя (27,0%). На втором месте проблемы общения (20,9%), на третьем — проблемы здоровья (18,5%), на четвертом месте — семейная дезадаптация (16,4%). На пятом месте — школьная дезадаптация (6,0%). Далее — социальные вопросы (2,2%), систематические прогулы занятий в школе (1,5%), аддиктивное поведение и употребление ПАВ (1,2%), проблемы сексуальной сферы (1,1%), нарушения поведения (1,0%), воровство и уходы из дома — по 0,3%.

Основной задачей работы телефона доверия является оказание помощи детям и подросткам с суицидальными намерениями и профилактика суицидального поведения среди несовершеннолетних. Доступность психологической помощи по телефону — одно из важнеших направлений в профилактике суицидального поведения, что отражается в количестве обращений по данной проблеме. С 2010 года количество обращений по поводу суицидоопасного поведения росло: с 81 в 2010 г. до 422 в 2017 г. В 2018 г. количество этих обращений снизилось до 299. При этом, отмечается изменение количества жалоб на физическое насилие — с 107 в 2016 г. до 135 в 2017 г., 139 — в 2018 г. Увеличилось количество звонков с жалобами на сексуальное насилие — с 39 в 2017 г. до 49 в 2018 г.

После разрешения экстренной опасной ситуации психолог-консультант приглашает ребенка и его законных представителей на очные приемы к психологам и психотерапевтам отделения медико-социально-психологической и психотерапевтической помощи с «Детским Телефоном Доверия» для дальнейшей психотерапевтической и психокоррекционной работы. По статистическим данным в отделение на очный прием обращается 35% детей и подростков, получивших телефонную консультацию.