

УДК 364.62-053.2

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД РОБОТИ СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ “ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ”

Плахотнік О. В., Борисюк С. О., Криловець М. Г.

*У статті висвітлюються історичні аспекти становлення та розвитку мережі служб “Телефону Довіри” у різних регіонах світу. Аналізується сучасний зарубіжний досвід надання телефонної консультативної допомоги дітям та молоді та характеризуються особливості звертань абонентів на “Телефон Довіри”.
аних інтеракт: “Телефон Довіри”, консультативна допомога, типи абонентів.*

В статье раскрываются исторические аспекты становления и развития системы служб “Телефонов Доверия” в разных регионах мира. Анализируется современная зарубежная практика оказания телефонной консультативной помощи детям и молодежи, а также характеризуются особенности содержания обращений абонентов на “Телефон Доверия”.

Ключевые слова: “Телефон Доверия”, консультативная помощь, типы абонентов.

The article shows historical aspects of establishment and development of helpline networks in different parts of the world. Foreign experience of telephone consultation services for children and youth is analyzed. Specific features of helpline calls are described.

Key words: helpline, consultation service, types of telephone subscribers.

Постановка проблеми. Робота на “Телефоні Довіри” у сучасних умовах розвитку суспільства є одним з пріоритетних напрямків соціально-психологічної допомоги різновіковим верствам населення як за кордоном, так і в Україні. Інтегруючи у своїй діяльності сучасні знання та підходи практичної психології, соціальної роботи та соціальної педагогіки, окремих психотерапевтичних напрямків, службам “Телефону Довіри” характерний найбільш динамічний розвиток, починаючи з п’ятдесятих років за кордоном та з дев’яностих років ХХ ст. – в Україні.

Метою статті є аналіз особливостей зарубіжного досвіду організації та діяльності служб “Телефону Довіри”, специфіки кількісних та якісних порівняльних характеристик звернень абонентів у такі служби в різних регіонах світу.

Виклад основного матеріалу. Ідея застосування телефонного консультування як методу соціальної роботи, так званих телефонів довіри, народилася у 50-ті р. ХХ ст. з необхідності надання допомоги особам, які потрапили у складні життєві ситуації.

У 1953 році в Лондоні за ініціативою пастора Чада Вара з’явилася перша телефонна служба, основною метою якої було попередження самогубств. Такий метод надання допомоги зацікавив осіб, які потрапили у кризові ситуації, і людей, які хотіли долучитися до надання допомоги тим, хто її потребує. З пошвавленням інтересу громадськості до діяльності благодійної організації під назвою “Самаритянський телефон довіри” долучалося дедалі більше добровольців. І хоча служба була створена за ініціативою духовної особи, її діяльність не мала релігійного характеру, а назва була пов’язана з постаттю самаритянина з біблійної притчі, з яким і сьогодні порівнюють волонтерів, що безкорисливо надають допомогу і підтримку особам у кризових станах [1].

Починаючи з 1959 р. служби телефонного консультування, подібні до “The Samaritans”, почали з’являтися в Единбурзі, Глазго, Абердин і Данді. 1 листопада 1961 р. нове відділення “The Samaritans” було створене в Північній Ірландії. І у 1962 р. на території Великої Британії вже було 41 відділення “Самаритянського телефону довіри”, які до 1967 р. діяли на волонтерських засадах. За декілька років благодійна організація перетворилася на товариство з обмеженою відповідальністю, а з 1967 р. у ній з’явилися штатні працівники, що засвідчило початок професіоналізації “Телефону Довіри”.

З метою вдосконалення форм допомоги “Самаритянського телефону довіри” було сформульовано основні положення його діяльності: 1. У разі настання кризи абонент повинен мати можливість зв'язатися з осередком підтримки телефоном у будь-який час дня і ночі. 2. Черговий повинен уважно вислухати абонента, якому більше нікуди звернутися за розумінням і співчуттям, виявити щире зацікавлення його проблемою. 3. Абонент має цілковиту свободу в ухваленні рішень, а також у перериванні розмови за власним бажанням. 4. Факт повідомлення в службу допомоги по телефону про кризову ситуацію, які і сам зміст розмови, є таємницею. 5. Чергові при наданні допомоги можуть звертатися за порадою до консультантів з різних галузей. 6. Допускається отримання матеріальної допомоги від інших установ і організацій, адже чергові працюють безоплатно. 7. Черговим заборонено нав'язувати абонентам власні переконання, чинити на них тиск, послуговуючись політичними, філософськими чи релігійними аргументами.

У 1974 р. Чад Вара заснував міжнародну організацію “Befrienders International”, членами якої стали країни, зацікавлені в розвитку цієї форми допомоги. Пастор Чад Вара продемонстрував, як з невеличкої громадської організації може вирости розгалужена мережа служб для надання нагальної допомоги людям у кризових станах [2].

У 1967 р. на міжнародному конгресі в Женеві була створена Міжнародна федерація служби нагальної допомоги по телефону International Federation of Telephonic Emergency Services (IFOTES). Досягненням конгресу стало узгодження загальних для всіх країн – членів IFOTES цілей діяльності “Телефонів Довіри”, правил їх функціонування, а також методів і принципів надання допомоги.

Федерація об'єднує 30 тисяч добровольців і 500 центрів у 28 країнах світу, які забезпечують цілодобове надання допомоги людям, що потрапили у кризові чи екстремальні ситуації [1].

Починаючи з 1970 р., в світі почали з'являтися “Телефони Довіри” для дітей і молоді. Перший “Телефон Довіри” для дітей “Youthline”, створений ініціативною групою молодих людей, запрацював у 1970 р. у місті Окленд (Нова Зеландія). Зараз “Youthline” провадить діяльність у його дев'яти регіональних філіях за такими напрямками: обслуговування спеціалізованих окремих ліній телефонного зв'язку; спілкування з дітьми он-лайн; підтримка функціонування мережі осередків з надання безпосередньої допомоги; навчання соціальних працівників і фахівців, які працюють з дітьми; дослідження проблем дітей і молоді; поліпшення правової ситуації дітей та їхніх сімей.

На початку XXI ст. активізувалася діяльність міжнародної організації “Child Helpline International”. Після численних міжнародних зустрічей і конгресів у 2001 р. на міжнародному конгресі представників “Телефонів Довіри” для дітей і молоді в індійському місті Пуне було ухвалено рішення про створення міжнародної організації, яка б надавала підтримку “Телефонам Довіри” для дітей по всьому світу, насамперед у країнах, що розвиваються, де вона потрібна найбільше. В створення (CHI) вагомий внесок зробила Індія як сторона, що приймала конгрес, та індійський “Телефон Довіри” “Childline India”. CHI зі штаб-квартирою в Амстердамі була створена в жовтні 2003 р., до її складу увійшли представники 49 “Телефонів Довіри” для дітей з різних країн світу. Структура організації та принципи її функціонування ґрунтувалися на досвіді індійської активістки Інституту соціальних наук у Мумбаї Джеру Білліморія (Jeroo Billimoria). У 2009 р. до CHI приєдналися представники ще 84 “Телефонів Довіри” для дітей. Про свою готовність приєднатися до організації вже повідомили 55 організацій, що мають “Телефони Довіри” для дітей [3].

Головними завданнями діяльності організації визначені підтримка ідеї створення глобальної мережі “Телефонів Довіри”, обмін досвідом роботи телефонних служб між організаціями-членами, а також дотримання прав дітей, регламентовані Конвенцією про права дитини. Особливу підтримку і допомогу CHI надає країнам, у яких “Телефони Довіри” для дітей щойно почали працювати, а також зацікавленим у створенні “Телефонів Довіри” країнам, що розвиваються, де подібна діяльність слабо розвинена. Однією з форм такої допомоги є фінансування ознайомлювальних навчальних поїздок для представників з країн Європи, Азійсько-Тихоокеанського регіону, Близького Сходу, Африки та Америки. В основу діяльності CHI покладені “Принципи і стандарти Телефонів Довіри для дітей” (Principles Standards and for Child Helplines), які розроблені членами організації, а саме:

- права, тобто право дітей та членів їхніх сімей на отримання професійної допомоги за умов конфіденційності та анонімності;
- безперешкодний доступ до послуг, які пропонують “Телефони Довіри”;
- участь – формування форм допомоги, які надають “Телефони довіри” на основі активного вислуховування, що слугує джерелом пізнання потреб, проблем і пропозицій дітей;
- приватність і конфіденційність – дотримання права дитини на недоторканість приватного життя і конфіденційність проблем, з якими вона звертається до “Телефону Довіри”;
- безпека – принцип, що зобов’язує членів СНІ забезпечувати захист і безпеку дітей, які звертаються за допомогою до “Телефону Довіри”;
- інтеграція послуг – комплексний підхід до задоволення потреб дітей у співпраці з іншими організаціями та державними установами;
- добір персоналу, навчання і розвиток працівників – найм та заохочення працівників через навчання, супервізію, професійний розвиток і вдосконалення організації праці;
- пропаганда – пропагування прав дитини у суспільстві, формування громадської думки щодо удосконалення відповідного законодавства й запобігання кризовим ситуаціям, в які можуть потрапити діти;
- збір інформації – аналіз відомостей про результати наданої допомоги дає змогу поліпшити якість послуг “Телефону Довіри”;
- оцінювання – аналіз ефективності роботи СНІ сприяє систематичному вдосконаленню форм допомоги, що надається “Телефонами Довіри”;
- управління – надання переваги політиці відкритості в управлінні організаціями, що обслуговують “Телефони Довіри”, з метою спрощення доступу до надаваних форм допомоги дітям, підліткам і їхніх сім’ям.

Основною метою діяльності СНІ стала реалізація мрії про те, щоб у всіх країнах світу діти і молодь, набравши один і той самий номер (один для всього світу!) “Телефону Довіри”, могли отримати очікувану допомогу. У відповідь на зростання соціальних потреб Європейський парламент 17 січня 2006 р. виступив із заявою на підтримку створення спільного для всіх країн – членів Європейського Союзу “Телефону Довіри” для дітей і молоді, з одним спільним для Європи номером, доступним і легким для запам’ятовування [2].

Через чотири роки після створення СНІ, 15 лютого 2007 р., Європейська Комісія на підставі рішень 2007/116/ЄС [3] постановила, що у всіх країнах – членах Європейського Союзу номери, що починаються зі “116”, відтепер будуть зарезервовані для потреб соціальних послуг. Стаття 2 зазначеного рішення пояснює: “Гармонізована соціальна послуга” – це послуга, яка, згідно із загальним визначенням, доступна за безкоштовним телефонним номером, потенційно придатна для іноземних гостей і покликана задовольнити певну соціальну потребу, зокрема, сприяти доброму самопочуттю та безпеці громадян чи певних груп, надавати допомогу людям у скрутному становищі”. У преамбулі до цього рішення зазначено, що гармонізація номерних ресурсів уможливіє доступність аналогічних послуг за однаковим номером для користувачів у різних державах-членах.

Принцип “один номер – однакова послуга” гарантує не лише можливість зв’язку з конкретною службою завжди з однаковим номером у будь-якій державі – члені ЄС, а й європейську ідентичність послуг. Жителі Європи знатимуть, що, зателефонувавши на один і той самий номер у будь-якій країні-члені, отримають доступ до тієї ж послуги. Це стане стимулом для розвитку загальноєвропейських послуг. Обов’язковими умовами гармонізації послуг, які надають “телефони довіри”, є їх безкоштовність і встановлена Європейською Комісією необхідність регулярної актуалізації номерів, що починаються зі “116”.

У додатку до рішення Європейської Комісії, опублікованому в “Офіційному журналі Європейського Союзу” від 17 лютого 2007 р. для “гармонізованих соціальних послуг” зарезервовано три номери: 116-000 – “Телефон Довіри” з питань дітей, зниклих безвісти; 116-111 – “Телефон Довіри” для дітей; 116-123 – телефон емоційної підтримки дорослих.

Перші “Телефони Довіри” для дітей і молоді з номером 116-111 запрацювали 2008 р. в Чехії, Румунії, Словаччині, Угорщині та Польщі. До кінця 2009 р. до них

долучилися ще 13 “гарячих” ліній. На підставі рішення Європейської Комісії 2009 р. [3] було введено ще два номери: 116-006 – “Телефон Довіри” для жертв злочинів; 116-117 – медична послуга на вимогу в інших випадках, окрім невідкладних.

Сьогодні СНІ об’єднує 138 членів зі 133 країн світу, в тому числі 109 організацій на правах повного членства і 29 асоційованих членів, і працює в 160 країнах, розширюючи міжнародну мережу “Телефонів Довіри” для дітей і молоді віком до 25 років. Її служби надають допомогу безпритульним і покинутим дітям, втікачам з дому, дітям, які живуть у бідності, яких примушують до праці, дітям, яких експлуатують сексуально (жертвам фізичного, психічного та сексуального насилля), жертвам торгівлі дітьми, дітям, психічно хворим та ВІЛ-інфікованим.

СНІ щорічно публікує звіти про свою діяльність в п’яти географічних регіонах. Про масштаби діяльності СНІ з надання допомоги дітям, в тому числі про кількість контактів, їх форми, а також коло проблем, які вдалося вирішити завдяки “Телефонам Довіри”, свідчать показники, наведені у табл. 1 і 2 [4].

Таблиця 1
Кількість дзвінків, які надійшли на “Телефони Довіри” для дітей, у різних регіонах світу (2008 та 2011 рр.)

№ з/п	Регіон світу	2008	2011
1	Африка	1741441	1760010
2	Америка і країни Карибського басейну	1397761	2693385
3	Азійсько-Тихоокеанський	5223613	8374284
4	Європа	5955210	15224076
5	Близький Схід і Північна Африка	238859	745471
Світ загалом		14446884	28797226

Джерело: <http://www.childhelplineinternational.org/en/publications/CTS>

Усі ці відомості запозичені зі звітів 85 членів СНІ. Звітність є умовою членства в СНІ, що забезпечує, насамперед, оцінювання ефективності та якості реалізації завдань у сфері захисту прав дитини по всьому світу. Порівняння показників 2008 і 2011 рр. підтверджує не тільки збільшення кількості з’єднань, а й зростання довіри серед дітей і підлітків по всьому світу до цієї форми анонімної допомоги. Найменші темпи зростання кількості з’єднань спостерігалися в Африці – лише на 1,07 %, а найбільші – в країнах Близького Сходу і Північної Африки (на 212,1 %), Європи (на 155,6 %), обох Американських континентів разом з Карибським басейном (на 92,7 %), в Азійсько-Тихоокеанському регіоні (на 60,3 %).

Таблиця 2
Типи абонентів “Телефонів Довіри” СНІ у світі (2011)

№ з/п	Типи абонентів	Африка	Північна та Південна Америка, країни Карибського басейну	Азійсько-Тихоокеанський регіон	Європа	Близький Схід і Північна Африка	Усього
1	Дорослі в інтересах дітей	75062	49219	144941	49952	26275	345449
2	Діти від імені інших дітей	33225	4152	68790	25374	4170	135711
3	Діти, які живуть поза сім’єю (у притулках, з друзями або на вулиці)	15812	1734	24537	17719	483	60285
4	Діти-інваліди	3181	64	4914	2734	586	11479
Разом		678345	796641	1257250	1992111	103387	4827734

Джерело: www.childhelplineinternational.org/en/publications/CTS

Поширення відомостей про можливість “Телефонів Довіри” сприяло тому, що в справах, які стосуються дітей, почали телефонувати як самі зацікавлені – діти-інваліди (11 479 розмов у світі), діти, які живуть поза сім’єю (60 285 розмов у світі), їхні однолітки від їх імені (135 711 розмов), а також дорослі опікуни чи особи, що відчувають тягар відповідальності за долю дітей (345 449 розмов у світі) [4].

Таблиця 3
Кількість дітей і підлітків, які скористалися допомогою “Телефонів Довіри” СНІ в світі 2011 р.

№ з/п	Вік дитини, років	Африка	Північна та Південна Америки, країни Карибського басейну	Азійсько-Тихоокеанський регіон	Європа	Близький Схід і Північна Африка	Усього
1	0–6	1774	9458	18634	14660	5655	50181
2	7–9	2780	5601	33704	84497	5687	132269
3	10–12	6067	21144	89538	275949	7817	400515
4	13–15	22694	63760	123266	409817	10352	629889
5	16–17	30548	39021	110637	135847	9163	325216
6	18–25	33239	141453	90733	63088	9155	317668
7	25+	21170	80427	9042	27429	7775	145843
8	невідомий	690 901	174805	1325258	909502	23596	3124062
Разом		809 173	535 669	1800 812	1920789	79 200	5145643

Джерело: www.childhelplineinternational.org/en/publications/CTS

Діти, які вдаються по допомогу до “Телефонів Довіри” як до інстанції останньої надії, не можуть розраховувати на допомогу близьких – батьків, братів, сестер, родичів чи друзів, явно потребують когось, хто уважно вислухає їх, з ким вони відверто поділяться своїми проблемами. Перманентна розрядка емоційної напруженості спроможна захистити цих дітей від необміркованих кроків і невважених рішень. Серед дітей, що телефонують, напевно, є й ті, хто береться за слухавку у ситуації безпосередньої загрози насилля, серйозної залежності, суїцидальних думок або сексуальних домагань. Лише 2011 р. у світі допомогою “Телефонів Довіри” скористалися 629 889 підлітків віком 13–15 років, 400 515 у віці 10–12 років, віком 16–17 років – 325 216 і у віковій групі від 18 до 25 років – 317 668. У цій популяції найбільшу групу становила молодь з Європи та Азійсько-Тихоокеанського регіону.

Таблиця 4
Кількість з’єднань з “Телефонами Довіри” у світі 2008 р. за формами спілкування

№ з/п	Форма спілкування	Африка	Північна та Південна Америка, країни Карибського басейну	Азійсько-Тихоокеанський регіон	Європа	Близький Схід і Північна Африка	Усього
1	Телефон	1298716	1181687	3932450	4894115	235869	1542837
2	Інтернет (чат)	9393	181026	377004	1019072	32	1586527
3	Особисте	426213	34798	812086	41773	2948	1317818
4	Поштове	7119	250	102073	250	10	109702
Разом		1741441	1397761	5223613	5955210	238859	4556884

Джерело: www.childhelplineinternational.org/en/publications/CTS

Як видно з табл. 4, окрім типової форми допомоги, яка 2008 р. домінувала в різних регіонах світу, з’явилися допомога он-лайн, в чаті, через смс, пошту та особисте спілкування. Найбільше телефонних розмов відбулося в Європі (4894115), найменше – в країнах Близького Сходу і Північної Африки (235869). Аналогічний розподіл спостерігається у сфері інтернет-контактів: найбільше – в країнах Європи (1019072), а мінімум – в регіоні Близького Сходу і Північної Африки (32). Такі розбіжності можна пояснити як різницею в традиціях і культурі різних регіонів світу,

так і ступенем доступності комп'ютерів і розвитком Інтернету в окремих частинах світу [3].

Таблиця 5

Кількість з'єднань з "Телефонами Довіри" у світі за формами спілкування у 2011 році

№ з/п	Форма спілкування	Африка	Північна та Південна Америка, країни Карибського басейну	Азійсько-Тихоокеанський регіон	Європа	Близький Схід і Північна Африка	Усього
1	Телефонне	863140	901232	3422405	7530671	306558	13024006
2	Інтернет (чат)	93	3657294	583034	4462572	16538	8719531
3	Особисте	67361	12870	130740	53864	37132	301967
4	Поштове	2399	20856	1945	284965	68	310233
Разом		932993	4592252	4138124	12332072	360296	22353737

Джерело: www.childhelplineinternational.org/en/publications/CTS

Порівняно з 2008 р. у всьому світі спостерігається зростання кількості телефонних з'єднань – з 11542 837 до 13024006, що переконливо свідчить про ефективність функціонування "Телефонів Довіри": вони задовольняють потреби дітей і молоді, гарантуючи їм відчуття безпеки та конфіденційність розмов. Кількість телефонних з'єднань зросла лише в Європі з 4894115 (2008 р.) до 7530671 (2011 р.), у країнах Близького Сходу і Північної Африки – з 235869 (2008 р.) до 306558 (2011 р.). В інших регіонах світу кількість телефонних з'єднань зменшилася, водночас зросла кількість контактів, налагоджених через Інтернет – понад 7 млн у світі, зокрема, в країнах Північної та Південної Америки – понад 3,4 млн контактів; в Європі – понад 3 млн, у країнах Азійсько-Тихоокеанського регіону – понад 200 тис., у країнах Близького Сходу і Північної Африки – понад 16 тис., в Африці – на 9,3 тис. Це свідчить як про зростання попиту на інтернет-послуги, так і про необхідність змін у доборі персоналу для підтримки цієї форми допомоги, профілю навчання і професіоналізації послуг, а в перспективі, можливо, і зміни засад управління організацією.

Таблиця 6

Причини звертання дітей за допомогою на "Телефони Довіри" у світі (2011 р.) [4]

№ з/п	Причина налагодження контакту	Африка	Північна та Південна Америка, країни Карибського басейну	Азійсько-Тихоокеанський регіон	Європа	Близький Схід і Північна Африка	Усього
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Зловживання і насилля	40119	130 072	91074	180496	15099	456860
2	Економічна експлуатація	14178	997	28851	2404	1430	47860
3	Дискримінація	6755	807	6271	1586	503	15932
4	Сімейні відносини	12587	47665	70253	146663	9550	286718
5	Відносини з ровесниками	6166	48371	87197	248421	3643	393798
6	Фізичне здоров'я	2579	11451	27133	29011	2767	72941
7	Психічне здоров'я	10653	67585	142837	200140	9247	430462

Продовження табл. 6

1	2	3	4	5	6	7	8
8	Школа	11960	10407	98559	80718	8100	209744
9	Сексуальність	37162	16361	39467	195682	955	289627
10	Бездомність / втеча з дому / основні потреби	21221	24766	49469	20812	2018	118286
11	Надання інформації	119160	37114	391221	111774	16344	675613
12	Юридичні питання	21542	7755	16852	18201	2623	66973
13	Вживання психотропних речовин	3330	8496	9987	27777	585	50175
14	ВІЛ / СНІД	22644	866	7611	528	13	31662
15	Загальні / інші	785	611	1652	258788	202	262038
Разом		330851	413324	1068434	1523001	73079	3408689

Висновки. Отже, представлення у даній статті змістового, статистичного та регіонального аспектів аналізу світового досвіду поширення діяльності служб “Телефону Довіри” для дітей та молоді підтверджує актуальність організації спеціалізованих соціальних служб телефонного консультування у різних регіонах світу. Разом з тим вказує на нагальність вирішення проблеми організаційно-методичної та фінансової підтримки “Телефонам Довіри” в Україні.

Література

1. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование / А. Н. Моховиков. – М. : Смысл, 1999. – 278 с.
2. Kicińska L. Historia telefonów zaufania w Polsce i na świecie. Telefony zaufania dla dzieci // Dziecko krzywdzone. – 2010. – № 2 (31). – S. 8.
3. http://ru.wikipedia.org/wiki/Jeroo_Billimoria. – Назва з екрана.
4. <http://www.childhelplineinternational.org/en/publications/CTC>. – Назва з екрана.