

*Ю.В. Михайліченко, Луганський національний університет імені Тараса Шевченка*

**ДО ПИТАННЯ ПРО ПРИНЦИПИ І СТАНДАРТИ ДІЯЛЬНОСТІ  
СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ „ТЕЛЕФОНІВ ДОВІРИ ” ДЛЯ ДІТЕЙ  
У ВЕЛИКІЙ БРИТАНІЇ**

Михайліченко Ю.В.

До питання про принципи і стандарти діяльності спеціалізованих „Телефонів довіри” для дітей у Великій Британії

У статті розгадається практичний аспект британського досвіду роботи національних служб екстреної індивідуальної психологічної підтримки і допомоги дітям за телефонами довіри. Аналізуються базові принципи і стандарти діяльності телефонів довіри для дітей, які страждають від жорстокого поводження з боку біологічних або соціальних батьків.

*Ключові слова:* індивідуальна терапія, психологічна допомога, телефони довіри для дітей.

Михайличенко Ю.В.

К вопросу о принципах и стандартах деятельности специализированных „Телефонов доверия” для детей в Великобритании

В статье рассматриваются практические аспекты британского опыта работы национальных служб экстренной индивидуальной психологической поддержки и помощи детям по телефонами доверия. Анализируются базовые принципы и стандарты деятельности телефонов доверия для детей, которые страдают от жестокого обращения со стороны биологических или социальных родителей.

*Ключевые слова:* индивидуальная терапия, психологическая помощь, телефоны доверия для детей.

Протягом останніх років діяльність дитячих „Телефонів довіри”, як специфічної форми надання персональної соціально-психологічної підтримки, стає все більш поширеним явищем в Україні. З метою розширення мережі служб „Телефону довіри”, підвищення ефективності їх діяльності у квітні 1998 р. Міністерством юстиції України створено та зареєстровано

Всеукраїнську асоціацію телефонних консультантів, до складу якої входять і „Молодіжні лінії телефону довіри” при центрах соціальних служб для молоді.

Проблемні питання діяльності „Телефонів довіри”, шляхи подальшого вдосконалення і підвищення ефективності їх роботи привертала увагу багатьох вітчизняних фахівців, зокрема: Г.С. Абрамової, А.Я. Боднар, О.В. Безпалько, Н.П. Грицюка, І.Д. Зверєвої, А.Н. Моховикова, С.С. Павленка, Е.С. Романової, В.М. Щербини-Прилуки та ін. Серед перспективних напрямків розвитку вітчизняних „Телефонів довіри” для дітей дослідники підкреслюють важливість вивчення найкращого зарубіжного досвіду, з метою його використання в Україні. Тому вважаємо за доцільне розглянути деякі концептуальні аспекти організації роботи спеціалізованих „Телефонів довіри” для дітей у Великій Британії.

Невід’ємною частиною британської системи профілактичної роботи по захисту дітей від жорстокого поводження в сім’ях протягом останніх десятиліть є діяльність служб екстреної індивідуальної психологічної допомоги по телефону.

Перша в країні спеціалізована лінія телефонної допомоги для дітей, які зазнають від насильства в сім’ї, почала діяти у 1953 році в Лондоні. Ініціатором її створення став священик Чад Вара. Ознайомившись із офіційною статистикою, яка свідчила про критичний ріст числа дитячих самогубств внаслідок насильства з боку батьків, він став пропагувати телефон свого приходу церкви Св. Стефана в Уолбруке, щоб діти могли подзвонити по ньому в будь-який час доби, анонімно розповісти про свої проблеми, вислухати поради добровольців непрофесіоналів, або, як вони себе називали, „самаритян”. Ефективність нововведення Чада Вару і його однодумців виявилася настільки високою, що незабаром аналогічні служби телефонної допомоги були відкриті в більшості міст Великої Британії. Через кілька років „Самаритяне” об’єдналися у впливовій громадській організації „Бифрендерс Інтернешнл” (Befrienders International) [1, с. 138]..

Нині у всіх регіонах Англії, Шотландії, Уельсу та Північної Ірландії функціонує розгалужена мережа місцевих філій служб аналогічних добровільних організацій. У числі найбільш впливових і авторитетних, крім „Самаритян” (Samaritans) і загальнонаціональна „Дитяча лінія” (Childline) яка працює з 1986 року. Майже 1400 волонтерів цієї організації протягом 24 годин на добу надають дітям потрібну консультативну допомогу під керівництвом професійних педагогів, соціологів, психотерапевтів.

У випадках, коли дитина не може, або ж через соромливість або боязкість не вирішується сама зателефонувати до „Дитячої лінії”, вона може відправити листа з запитаннями по електронній пошті, на який отримає докладну відповідь з порадами на свою особисту поштову скриньку.

Інша можливість спілкування – у спеціалізованому Інтернет-чаті „Дитячої лінії” у режимі он-лайн. У діалозі з дітьми, які страждають від насильства в сім'ях, беруть участь підготовлені фахівці, які дотримуються таких саме правил спілкування, як і при телефонній розмові.

Останнім часом чималий інтерес дітей викликає так звана „Дошка оголошень” (Message boards) „Дитячої ліній”, за допомогою якої можна привернути увагу одноліток або ж дорослих до будь-якої проблеми взаємовідносин дітей з батьками або ж висловити свою думку щодо шляхів її подолання. За допомогою електронної пошти або SMS повідомлення діти можуть поставити питання на хвилюючу їх тему. Для такої форми спілкування фахівці „Дитячої лінії” організували постійно діючу лінію спілкування за назвою „Запитай у Сема” (Ask Sam). Фахівці „Дитячої лінії” постійно вдосконалюють свою роботу, апробують нові її форми і методи, розширюють сферу своєї діяльності [2, с. 2].

Дзвінки на „Дитячу лінію” з будь-якого телефону безкоштовні. Незважаючи на неодноразові спроби операторів мобільного зв'язку ввести плату за дзвінки у філії „Дитячої лінії” з мобільних телефонів, уряд країни не дав на це згоди. Тому діти, які зазнають від жорстокого поводження в сім'ях,

завжди можуть користуватися будь-яким: стаціонарним або мобільним телефоном у будь-який час доби [3, с. 1].

За такими же принципами працюють телефони довіри для дітей організацій „Лінія підтримки” (Support Line) „M.i.s.t.e.r X” (M.i.s.t.e.r X), „Голос Великобританії” (Voice UK), „Кам'яна стіна” (Stonewall), „Лінія захисту” (Line protection), „Промінь надії” (A ray of hope), „Лінія турботи” (Careline), „Про сім'ю – анонімно” (Families Anonymous), „Дитячий телефон довіри” (Children's helpline), „Вісімнадцять років” (Eighteen and Under), „Говорить, чекаємо” (Get Connected), „Про це важко говорити” (Talk Don't Walk), „Голос дитини, яка потребує захисту” (Voice for the Child In Care) і багатьох інших.

Цілодобово працює телефонна лінія довіри Британського Національного центру з питань насильства в сім'ї (National Centre for Domestic Violence). За багатоканальному номеру її фахівці готові вислухати будь-яку дитину, дати кваліфіковану і слухну практичну пораду по виходу із кризової ситуації, що склалася в сім'ї [<http://www.ncdv.org.uk/index.html>].

Нині в Великій Британії постійно діє понад 380 телефонних ліній захисту і соціально-психологічної підтримки дітей [4, с. 12]. За даними видання „The Daily Mail”, британські діти телефонують до ліній довіри починаючи з п'яти років. При цьому з більш ніж 6 тисяч дзвінків, які вони зробили в службу психологічної допомоги у 2009 році, майже тисяча припадала на дівчинок, які визнавалися у своєму бажанні скоїти самогубство внаслідок жорстокого поводження з ними батьків [5, с. 18].

Помітно зрісший останнім часом рівень теоретичних знань і накопичений досвід дозволив британським фахівцям виділити роботу таких телефонних ліній як самостійний, специфічний і важливий напрямок діяльності служб екстреної психологічної підтримки дітей, які страждають або постраждали внаслідок жорстокого поводження в сім'ї і виробити чіткі принципи та стандарти такої діяльності.

Основні принципи діяльності телефонів довіри для дітей у Великобританії нині базуються на:

- постійної доступності: діти, які опинилися у важкій ситуації, повинні мати можливість отримати моральну і психологічну підтримку фахівця в будь-який час;

- анонімності та конфіденційності: кожен з тих, хто дзвонить, має право не називати своє ім'я і адресу. Зміст бесіди абсолютно конфіденційний;

- повазі до того, хто дзвонить: консультант не має права маніпулювати тим, хто дзвонить, нав'язувати йому свою думку або позицію; будь-які форми тиску на дитину категорично неприпустимі;

- безумовному захисті тих, хто дзвонить: консультантом може бути людина, яка пройшла відбір і спеціальну підготовку; консультант зобов'язаний постійно вдосконалювати свої знання і уміння.

Британські стандарти роботи на таких лініях передбачають, що, як правило, на початку розмови з дитиною, яка подзвонила по телефону довіри, консультант переслідує дві мети:

- переконати дитину, що вона не помилилася і звернулася саме туди, куди треба, де її зрозуміють, підтримають і допоможуть;

- виявити ступінь серйозності ситуації і стану дитину, оцінивши термін часу, у межах якого повинне бути ухвалене рішення про первинні заходи захисного реагування.

Дитині надається можливість говорити, у той час як консультант слухає, не перебиваючи, не втручаючись у хід її розповіді, аналізуючи навіть епізодичну інформацію. З боку консультанта на першому етапі бесіди можливі тільки нейтральні репліки, що допомагають абонентові виговоритися, які підбадьорять і підтримають його.

Другий етап розмови покликаний закласти основу розвитку відносин з дитиною, безумовне прийняття особистості дитини, якій надається допомога, і її щиросердечних страждань і переживань.

Наступний етап – безпосередньо психокорекційна робота, яка вимагає від консультанта максимального внеску психотерапевтичного потенціалу в бесіду. Її головна мета – встановити і підтримати всі здорові, позитивні сторони особистості дитини, звернувши їх на те, щоб підвищити її самооцінку та зміцнити впевненість у собі, та одночасно виявити коло рідних і близьких, які у скрутній ситуації, що склалася, могли б її допомогти, підтримати.

Четвертий етап – це вироблення плану конкретних дій, спрямованих на подолання критичної ситуації. Він орієнтований на пробудження активності й впевненості самої дитини. Консультантові необхідно ненав'язливо підвести дитину до усвідомленого прийняття саме того варіанта рішення проблеми, з яким вона сама буде цілком згодна.

Заключний етап бесіди – максимальна підтримка і максимальне схвалення дитини; вираження віри в неї, в її сили, її „Я”, упевненість у повному усуненні наявної проблеми і її наслідків.

Консультантам категорично забороняється виходити на очний контакт з дітьми, які зателефонували, або будувати бесіду так, щоб в абонента виникла надія на ймовірність такої особистої зустрічі. Тільки „Самаритяне”, причому це є одним з основних принципів їх роботи, практикують очні контакти своїх працівників з абонентами, та й то лише за згодою керівників служб.

Велика Британія є членом Міжнародної Асоціації Дитячих Телефонів Довіри (Child Helpline International) – глобальної мережі Дитячих Телефонів довіри, яка працює у галузі захисту прав дитини більш ніж в 150 країнах світу і нині спрямовує зусилля на виконання вимог затвердженого 2008 року цією організацією „Керівництва для підвищення ефективності роботи Дитячого Телефону довіри” [6, с. 1]. Діяльність телефонних служб екстреної психологічної підтримки дітей – один з найважливіших факторів, здатних поліпшити взаємовідносини між дітьми і дорослими, призупинити або пократи край жорстокому поведженню з дітьми у сім'ї.

## Література

1. **Бурлачук Л.Ф.**, Кочарян А.С., Жидко М.Е. Психотерапія: Учебник для вузов / – Спб. : Питер, 2003. – 287 с.
2. **Бастун Н.А.**, Журавель К.С., Куценко Т.О. Реабілітація дітей і молоді з помірною, важкою та глибокою інтелектуальною недостатністю: сьогоднішні реалії та перспективи // Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: Зб. наук. праць. – К. : Університет „Україна”, 2004. – 448 с.
3. **Підготовка** волонтерів та їх роль у реалізації соціальних проєктів / Під заг. ред: І. Зверєвої, Г. Лактіонової. – К. : Наук. світ, 2001. – 49 с.
4. **Радина Н.К.**, Радин С.В. Телефон доверія: організація, робота с волонтерами, PR-сопровождение / Н.К. Радина, С.В. Радин. – СПб. : Речь, 2006. – 189 с.
5. **Бюллетень** „Телефоны доверия для детей и подростков”. Вып. 5, март 2009 г. – М. : Национальный фонд РФ защиты детей от жестокого обращения. – 158 с.
6. **Керівництва** для підвищення ефективності роботи Дитячого Телефону довіри” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.childhelplineinternational.org/>. – Загол. з екрану.

Mikhaylichenko Y.V.

To a question on principles and standards of activity of specialised „Telephone helplines” for children in the Great Britain

In this article the experience of national British services in external individual support and psychological help to the children with the child helpline is observed. The basic aspects and principles of work with the children who suffer from domestic violence are described.

*Key words:* individual therapy, psychological help, child helpline.

Відомості про автора

*Михайліченко Юлія Володимирівна* – асистент кафедри практики мовлення Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

Основні наукові інтереси зосереджені навколо проблематики соціально-педагогічної профілактики жорстокого поводження з дітьми в сім'ї.