

Информированность подростков об услугах, предоставляемых Детским телефоном доверия¹

В.В. Ковров,

кандидат педагогических наук, доцент, заведующий лабораторией «Психологическая безопасность образовательной среды» Центра экстренной психологической помощи, ГБОУ ВПО «Московский городской психолого-педагогический университет, Москва, Россия, lev23@list.ru

Г.С. Кожухарь,

кандидат психологических наук, доцент, старший научный сотрудник Центра экстренной психологической помощи, ГБОУ ВПО «Московский городской психолого-педагогический университет, Москва, Россия, gsk04@mail.ru

Представлены результаты исследования информированности учащихся VII–IX классов двадцати образовательных организаций общего (полного) образования Москвы о Детском телефоне доверия, о возможности получения экстренной дистанционной психологической помощи в случае возникновения затруднительной жизненной ситуации в семье, школе, группе сверстников (насилие, конфликты, антивитаальные переживания и др.). Обсуждаются причины, снижающие вероятность пользования услугами Детского телефона доверия, психологические барьеры – осознаваемые и неосознаваемые, – затрудняющие обращение в эту службу. Исследование показало, что потребность в психологической помощи, реализуемой средствами дистанционного консультирования, у большинства школьников Москвы не сформирована. Выявлена общая закономерность: информированность о Детском телефоне доверия, восприятие его эффективности и мотивация «позвонить в будущем» и «порекомендовать звонок другим» у респондентов, имеющих опыт таких звонков, тесно взаимосвязаны.

Ключевые слова: Детский телефон доверия, психологическая помощь, экстренная дистанционная психологическая помощь, телефонное консультирование, информированность подростков о Детском телефоне доверия.

Для цитаты:

Ковров В.В., Кожухарь Г.С. Информированность подростков об услугах, предоставляемых Детским телефоном доверия [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2013. №4. URL: http://psyedu.ru/journal/2013/4/kovrov_kozhukhar.phtml (дата обращения: дд.мм.гггг)

Kovrov V.V., Kozhukhar G.S. Adolescents' informedness about the services provided by Children's helpline. Jelektronnyj resurs «Psihologicheskaja nauka i obrazovanie psyedu.ru», E-journal «Psychological Science and Education psyedu.ru», 2013. no. 4. Available at: http://psyedu.ru/journal/2013/4/kovrov_kozhukhar.phtml (Accessed dd.mm.yyyu)

¹ Исследование проведено в соответствии с Государственной программой города Москвы на среднесрочный период (2012–2016 гг.) «Развитие образования города Москвы» («Столичное образование») в рамках приоритетных научных направлений Московского городского психолого-педагогического университета.

Проблема доступности услуг Детского телефона доверия является острой и во многом обусловлена отсутствием знания детей и подростков о возможности получения дистанционной анонимной психологической помощи. В соответствии с Государственной программой города Москвы на среднесрочный период (2012–2016 гг.) «Развитие образования города Москвы» («Столичное образование») актуальна реализация комплекса мер по обеспечению безопасности, охране и укреплению здоровья обучающихся, формированию здорового образа жизни, в том числе проведение мероприятий по безопасности в государственных бюджетных образовательных учреждениях общего образования.

В рамках данного направления сотрудниками научно-исследовательской лаборатории «Психологическая безопасность в образовании» (Е.О. Гусева, О.В. Иванцов, В.В. Ковров, Г.С. Кожухарь, Н.Т. Оганесян) Центра экстренной психологической помощи МГППУ в апреле 2013 г. был проведен мониторинг. Цели мониторинга:

- изучение информированности учащихся образовательных организаций общего (полного) образования Москвы о Детском телефоне доверия (ДТД);
- выявление возможности получения экстренной дистанционной психологической помощи в случае возникновения затруднительной жизненной ситуации в семье, школе, группе сверстников (насилие, конфликты, антивитальные переживания и др.).

Сложность исследования заключалась в разработке технологии мониторинга, позволяющей оценить, помимо информированности учащихся московских школ об услугах ДТД, содержание потребности детей и подростков в психологической помощи средствами дистанционного консультирования.

Выборка исследования включала в себя учащихся различных по типу образовательных организаций (общеобразовательные школы, школы-интернаты, кадетские корпуса, детские дома) десяти административных округов Москвы (20 образовательных организаций). Диагностическим инструментом явилась разработанная сотрудниками лаборатории анкета (авторы: В.В. Ковров, Г.С. Кожухарь, Н.Т. Оганесян), направленная на изучение информированности детей (учащихся VII–IX классов образовательных организаций Москвы) об услугах, предоставляемых ДТД.

При изучении результатов исследования применялись методы количественного и качественного анализа. Для обработки результатов использовалась программа Excel, программа SPSS, версия 19.0, методы математической статистики. С целью определения надежности полученных с помощью анкеты данных и их согласованности использовался коэффициент α Кронбаха. Для выявления взаимосвязей в содержании ответов на ряд вопросов анкеты (качественные ответы на которые можно было перевести в цифровое выражение) был использован коэффициент ранговой корреляции Спирмена. Выбор именно этого метода был обусловлен следующим обстоятельством: корреляция Спирмена является ранговой, т. е. для оценки силы связи используются не численные значения, а соответствующие им ранги, при этом коэффициент остается неизменным по отношению к любому монотонному преобразованию шкалы измерения.

В исследовании приняли участие 963 учащихся младшего и старшего подросткового возраста (учащиеся VII–IX классов): 472 девушки и 491 юноша (51 % и 49 % соответственно). Практически половину выборки составили учащиеся VIII классов (42 %), 27 % выборки – ученики VII классов и 31 % выборки – ученики IX классов. При этом 85% учащихся обучаются в образовательных организациях, где проводилось исследование, более трех лет.

Анализируя состав семей респондентов, можно отметить достаточно благополучную ситуацию по формальным критериям: 49 % учеников проживают в полной семье и имеют брата или сестру, 25 % подростков – единственные дети в полной семье. В неполной семье проживают 16 % опрошенных, 9 % учащихся живут с родителями, а также с бабушкой или дедушкой, и всего 1 % подростков живут с кем-то из родственников. Таким образом, 17 % учащихся по формальному критерию семейного статуса можно отнести к группе риска.

Результаты анкетирования подростков позволили выявить следующие особенности их информированности об услугах, предоставляемых ДТД.

О существовании службы Телефона доверия для детей, подростков, девушек и юношей знают 87 % учащихся, а 13 % респондентов ответили, что ничего не знают о ДТД. Ответы на вопрос анкеты о том, откуда учащиеся узнали о ДТД, распределились следующим образом. Относительное большинство школьников почерпнули информацию о ДТД из рекламы по телевидению (26 %), на втором месте по значимости источника предоставления информации оказались классный руководитель и учителя (20 %), по 11 % учащихся узнали о телефоне из Интернета (форумы, чаты) и рекламных плакатов в городе. Школьный психолог дал информацию 9 % школьников. Остальные источники информирования внесли примерно одинаковый вклад в знания школьников о ДТД: по 6 % учащихся узнали от родителей или родственников, от друзей, знакомых и из информации на стенде школы. Для подростков менее всего полезными в получении информации оказались специальные материалы в школьной библиотеке (буклеты, памятки, статьи): этим источником воспользовались всего 1 % учащихся.

Важно отметить, что более половины школьников от общего числа обследованных участников (603 из 963 человек) подчеркнули, что «знают о том, что звонок по телефону является бесплатным», примерно столько же учащихся (581 человек) информированы о «возможности звонить в любое время дня и ночи». В соотношении со всеми вариантами ответов это составляет 34 % и 33 % соответственно. Несколько меньшее количество учеников знали о том, что «при звонке можно не называть свое имя и фамилию» (24 %), и 10 % выбрали вариант «затрудняюсь ответить». При этом девушки и юноши в одинаковой степени владели информацией о специфике звонка по телефону.

В то же время довольно большое количество респондентов (42 %) ничего не знают о номере ДТД. Выяснилось, что 36 % школьников не имеют номера телефона, но знают, как его можно получить в нужный момент, 13 % не помнят номера, но он у них записан, 9 % полагают, что они знают номер, но «в данный момент не могут его вспомнить». Следовательно, можно заключить, что более половины школьников (58 %) знают о номере Телефона доверия, но эти знания не актуализированы, и для их воспроизведения еще нужно проявить дополнительную активность. Это означает, что если школьникам необходимо будет совершить экстренный вызов, то подавляющее большинство этого сделать не смогут, поскольку не знают этот телефон наизусть.

Интересно, что при ответе на вопрос анкеты: «Какой опыт обращения на Телефон доверия вы имеете?», 94 % подростков заявили, что никогда не пользовались Телефоном доверия. Признались в том, что звонили один раз, 3 % опрошенных, 2 % подростков утверждали, что пользуются Телефоном доверия регулярно, 1 % учащихся звонили два или три раза.

С целью выявления отношения к ДТД и мотивации учащимся было предложено ответить на вопрос: «Позвонили ли бы вы на Телефон доверия в случае осложнения отношений со значимым окружением?». Ответили 833 учащихся. Полученные данные свидетельствуют, что наибольшую готовность позвонить по телефону подростки выразили в случае осложнения отношений с родителями (41 %) и с друзьями (21 %). При возникновении трудностей в отношениях со сверстниками мотивированы на звонок 18 % подростков, 12 % подростков могут позвонить при неполадках во взаимоотношениях с учителями. Наименьшее число учащихся (8 %) полагают, что могут позвонить в ситуации неудовлетворительных отношений с соседями. Таким образом, подавляющее большинство подростков имеют установку на возможный звонок по Телефону доверия в случае возникновения проблемных отношений со значимым окружением. Кроме того, можно предположить, что подростки, как и младшие школьники, решают сложные жизненные ситуации, обсуждая их с родителями, поэтому естественно, что, когда возникают трудности в отношениях с ними, нужна авторитетная и вызывающая доверие инстанция. Для подростков авторитет сверстников высок, но они нуждаются в оценке и поддержке взрослого человека, что, видимо, и определяет довольно высокую готовность обратиться за помощью к консультанту Телефона доверия.

Для обнаружения проблемных психологических зон у подростков, им был задан вопрос о том, что их беспокоит в жизни наиболее часто (рис. 1). Доминирующей проблемой оказалась «неуверенность в себе» (17 %). Данная проблема этого возраста подробно освещена в соответствующей психологической литературе. Ее преобладание в ответах, на наш взгляд, свидетельствует о достаточном уровне рефлексии учащихся, самоанализе. На втором месте – «недовольство собой» (характером, внешностью; 16 %), на третьей позиции по значимости – «непонимание со стороны окружающих» (14 %). Действительно, подростковый возраст называют конфликтным, трудным, характеризующимся возникновением множества сложностей в отношениях с другими людьми и с самим собой.

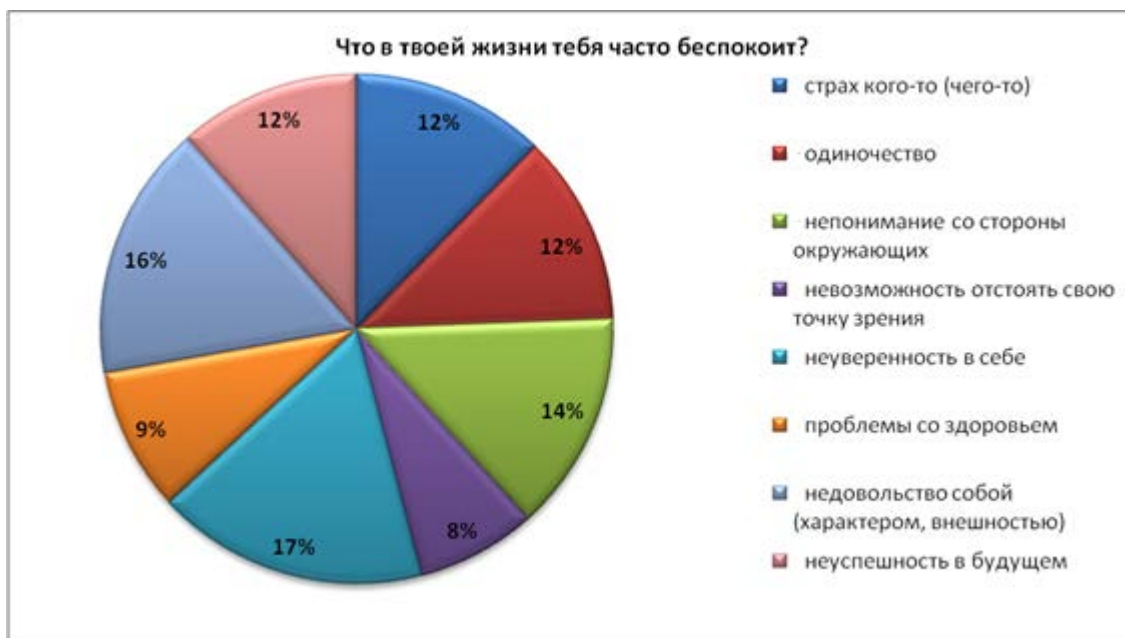


Рис. 1. Психологические проблемы, беспокоящие подростков

По 12 % школьников отметили в качестве беспокоящих их психологических трудностей «одиночество», «страх кого-то (чего-то)», возможную «неуспешность в будущем». Меньшее количество учащихся волнуют проблемы, связанные со здоровьем (9 %) и «невозможностью отстоять свою точку зрения» (8 %). Девушек значительно больше, чем юношей, волнует «непонимание со стороны окружающих» и «недовольство собой».

Один из вопросов анкеты («Как вы думаете, какая причина может быть самой частой для экстренного звонка на Телефон доверия?») был направлен на выявление бессознательных потребностей подростков в получении помощи при решении психологических проблем, связанных с насилием в отношениях, за счет возможной проекции на абстрактную и относительно нейтральную формулировку. Наиболее веской причиной для звонка по Телефону доверия подростки назвали жестокое обращение в семье (32 %), затем, практически с одинаковой вероятностью, – жестокое обращение сверстников в школе (оскорбления, угрозы, агрессия, насилие, избиение и другие издевательства; 22 %) и жестокое обращение учителей (оскорбления, угрозы, агрессия, насилие, избиение и другие издевательства; 20 %).

Относительно менее часто школьники подросткового возраста называли в качестве причины экстренного звонка жестокое обращение во дворе, на улице, на тренировке и в других местах (оскорбления, угрозы, агрессия, насилие, избиение и другие издевательства; 17 %) и агрессию, оскорбления, угрозы и издевательства при общении с помощью Интернета (8 %). Следует отметить, что Интернет для подростков пока еще не является (не осознается в этом качестве) пространством возможного насилия и агрессии, видимо, выполняя в основном позитивные функции.

Важной составляющей исследования было выявление психологических причин, которые подростки считают факторами, снижающими вероятность совершения звонка на ДТД. Анализ ответов 640 подростков на соответствующий вопрос анкеты показал следующее. Первой по важности причиной, препятствующей звонку на ДТД, оказалась «стеснительность» (30 %). Затем были названы «недоверие специалистам» (28 %) и «опасение выглядеть глупо» (27 %). На последнем месте оказался «страх, что о звонке узнают родители и одноклассники» (15 %), причем эта причина встречается ровно в два раза реже, чем «стеснительность». При этом степень доверия и недоверия консультанту телефонной службы помощи оказалась примерно одинаковой, с некоторым перевесом в пользу доверия (53 % и 47 % соответственно). Полностью доверяют консультанту лишь 16 % подростков, частично доверяют (самый большой процент ответивших на данный вопрос) 37 %, частично не доверяют 17 %, полностью не доверяют 30 % школьников. Таким образом, большинство учащихся частично доверяют специалисту Телефона доверия и полностью не доверяют ему.

На вопрос о том, насколько полезным для школьников был разговор по Телефону доверия, ответы распределились следующим образом: «очень полезным» – 14 %, «частично полезным» – 28 % подростков, «частично бесполезным» – 13%, «абсолютно бесполезным» звонок сочли 45 % подростков, т. е. большинство.

При оценке эффективности звонка на Телефон доверия польза от звонка оказалась меньше (42 %), чем его бесполезность (58 %), в восприятии учащихся VII–IX классов, и это мнение сходно у юношей и девушек.

Из всей выборки (556 человек, заявивших о полезности звонка на ДТД) только 501 человек ответили на вопрос: «В результате разговора по Телефону доверия вам удалось решить проблему, с которой вы обращались?». Полностью успешно решили свою проблему в результате разговора по Телефону доверия 13 % учеников, частично успешно удалось это сделать 29 % подростков. Как частично неуспешно решенную проблему оценили разговор 15 %, полностью неуспешной для решения проблемы беседа показалась 43 % школьников. Успешно в той или иной степени решили проблему 42 %, а степень неуспешности достижения результата стала очевидной для 58 %, т. е. в данном случае сохраняется та же самая закономерность, что и при восприятии пользы от звонка по Телефону доверия.

На вопрос об улучшении эмоционального состояния в результате обращения на Телефон доверия ответили 510 школьников. Позитивные изменения эмоций отметили 11 %, причем эмоциональное состояние у них изменилось полностью. Частичные изменения зафиксировали 21 % подростков, и такой же процент (21 %) школьников ответили, что никаких изменений не произошло. Большинство учащихся выбрали вариант ответа «не знаю» (47 %), что можно интерпретировать как уход или сопротивление осознанию произошедшего, а это, скорее всего, является симптомом негативных эмоций в процессе или после беседы по Телефону доверия или же подтверждением того, что эти ученики действительно никогда не звонили на Телефон доверия. Таким образом, изменение эмоционального состояния в лучшую сторону отметили 32 % опрошенных, в то время как 68 % учащихся не испытали никаких положительных эмоций, которые могли бы повлиять на соотношение ответов респондентов.

О позитивных изменениях девушки и юноши сообщали с одинаковой частотой, незначительно чаще юноши отмечали отсутствие каких-либо эмоциональных изменений, девушки же несколько чаще выбирали ответ «не знаю».

На вопрос: «Как вы считаете, позвонив по Телефону доверия, вы получили помощь, на которую рассчитывали?» ответили 524 человека. По мнению 13 % подростков, они полностью получили ту помощь, на которую рассчитывали, частично были удовлетворены 37 % учащихся, обратившихся за помощью. Частично не получили ожидаемую поддержку всего 8 % подростков, и не обрели ее наибольший процент школьников – 42 %. Следовательно, одинаковый процент учащихся получили в той или иной степени помощь (50 %) и указали на ее отсутствие.

Важно обратить внимание на то, что на вопрос о том, звонили ли учащиеся когда-либо на Телефон доверия, 907 человек (94 %) ответили отрицательно. В то же время на вопросы

анкеты, свидетельствующие о «полезности звонка на ДТД», «результативности общения с психологом-консультантом ДТД в решении затруднительных ситуаций», «изменении эмоционального состояния» было получено от 498 до 556 содержательных ответов.

Данный факт можно интерпретировать по-разному.

Мы полагаем, что в качестве предварительных объяснений можно назвать следующие:

- наличие психологических барьеров, затрудняющих признание подростками в том, что они обращались за помощью на Телефон доверия;
- снижение интенсивности этих барьеров в процессе погружения в содержание (от первых вопросов анкеты к ее завершающей части);
- различия в мотивации звонка. Например, кто-то мог позвонить не с целью решить важную личную проблему (затруднение), а из любопытства, с целью шутки-розыгрыша. Понятно, что данный факт требует постановки дополнительных исследовательских гипотез и их проверки в следующих работах.

В данном случае мы ограничимся предположением, что примерно 500 учащихся из 963 подростков имели опыт обращения на Телефон доверия.

Исследуя готовность обращения за помощью в сложной жизненной ситуации на Телефон доверия, мы обнаружили, что на данный вопрос ответили все респонденты. Ответы распределились следующим образом (рис. 2): выразили готовность обязательно позвонить только 8% учащихся; «скорей всего, позвоню» – так решили 15%; высказали сомнение в совершении звонка большинство школьников – 31%; 18% решили для себя, что, скорей всего, они не позвонят по Телефону доверия, а 28% уверенно заявили, что точно звонить не будут.



Рис. 2. Степень готовности позвонить по Телефону доверия у подростков

Таким образом, 23% подростков продемонстрировали мотивацию на звонок по Телефону доверия, 31% оказались сомневающимися и 46% школьников проявили негативную установку к обращению за помощью в сложной жизненной ситуации на Телефон доверия. Иными словами, согласно результатам исследования, только 23% учащихся имеют сформированную готовность использовать Телефон доверия в сложной жизненной ситуации.

Интересно, что юноши оказались несколько более активными как в готовности осуществить звонок, так и в отказе от него, в то время как девушки в большей степени выразили сомнение и неуверенность в совершении звонка в будущем.

Заключительный вопрос анкеты звучал следующим образом: «Если с кем-то из ваших друзей и знакомых случится неприятность или беда, вы скажете ему, что можно обратиться по Телефону доверия за помощью?». На него также ответили все учащиеся (рис. 3).



Рис. 3. Готовность порекомендовать совершить звонок другим людям

Как уже отмечалось, мы полагаем, что отвечая на данный вопрос, школьники проецируют свои собственные бессознательные потребности, им легче отвечать откровенно, скрываясь за образом друга. Кроме того, такая бессознательная потребность может побуждать учащихся к реальной рекомендации друзьям воспользоваться Телефоном доверия, мотивируя их сделать то, что самому хочется, но по каким-то причинам страшно.

Из всей выборки учащихся VII–IX классов обязательно скажут о телефоне 13 %, выразили готовность сказать 25 %, выразили сомнение – «может быть, скажу, может быть, нет» – 36 % учащихся. Посчитали, что не скажут друзьям и знакомым о возможности воспользоваться Телефоном доверия 12 % школьников, и категорически заявили «никогда не скажу» – 14 % подростков.

Таким образом, 23 % школьников выразили готовность позвонить по Телефону доверия в сложной ситуации, в то время как 38 % готовы порекомендовать такой звонок друзьям. Мы полагаем, что данный факт можно интерпретировать как неосознанную потребность у 15 % учащихся использовать возможности Телефона доверия.

Девушки и юноши примерно в равной степени имели установку дать такой совет своим друзьям, хотя юношей было незначительно больше (178 девушек и 189 юношей). Отказались порекомендовать своим приятелям звонок на Телефон доверия 26 % школьников, причем более активную позицию в этом вопросе заняли юноши (106 девушек и 138 юношей).

Для проверки надежности анкеты и согласованности ее вопросов был использован коэффициент α Кронбаха. Значение α Кронбаха оказалось равно 0,803, что свидетельствует о хорошей надежности и согласованности пунктов анкеты, которые были включены в корреляционный анализ. Для выявления взаимосвязи между содержанием ответов на ряд

вопрос анкеты (качественные ответы на которые можно было перевести в цифровое выражение) был использован коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

Результаты корреляционного анализа взаимосвязи ответов на вопросы анкеты показали наличие большого количества таких связей между вопросами, а также с полом, возрастом, классом и количеством лет обучения в школе. Всего было обнаружено 55 корреляционных взаимосвязей, что, по нашему мнению, свидетельствует о достаточной целостности существования образа Телефона доверия в восприятии подростков VII–IX классов.

Приведем наиболее значимые из этих взаимосвязей с точки зрения информированности учащихся о ДТД и разработки дальнейших рекомендаций, направленных на повышение эффективности процесса информирования школьников о Телефоне доверия и его деятельности.

Результаты корреляционного анализа позволили обнаружить, что девушки с большей вероятностью знают о существовании Телефона доверия ($r = -0,136$; при $p < 0,01$), в то время как мальчики чаще точно знают номер телефона ($r = 0,08$; при $p < 0,05$).

Знание о существовании Телефона доверия и знание его номера имеют обратную значимую взаимосвязь с возрастом ($r = -0,075$; при $p < 0,05$; $r = -0,095$; при $p < 0,01$) и классом ($r = -0,075$; при $p < 0,05$; $r = -0,088$; при $p < 0,01$). Следовательно, чем младше школьники, тем лучше они информированы о Телефоне доверия.

Увеличение информированности школьников о существовании Телефона доверия повышает вероятность их звонка по данному телефону ($r = 0,332$; при $p < 0,01$), а опыт обращения, в свою очередь, напрямую связан со знанием номера телефона ($r = 0,175$; при $p < 0,01$).

Знание о телефоне и его номере связано с доверием консультанту ($r = 0,075$; при $p < 0,05$; $r = 0,160$; при $p < 0,01$).

Чем старше школьники по возрасту и, соответственно, учатся в более старшем классе, тем менее полезным они считают разговор по Телефону доверия ($r = -0,115$; при $p < 0,01$; $r = -0,113$; при $p < 0,01$). Эта закономерность оказалась верной для данной возрастной группы и при оценке результативности проблемы, степени получения помощи, изменения эмоционального состояния, готовности позвонить или предложить звонок другу.

Знание о существовании Телефона доверия и его номера напрямую связано с увеличением оценки пользы от телефонной консультации ($r = 0,068$; при $p < 0,05$; $r = 0,076$; при $p < 0,05$).

Также оценка разговора по Телефону доверия как полезного для решения своей проблемы у школьников напрямую связана с опытом звонков ($r = -0,077$; при $p < 0,05$) и с доверием к человеку, с которым ведется разговор ($r = 0,509$; при $p < 0,01$). Иными словами, чем чаще учащиеся будут звонить по телефону, доверяя консультанту, тем в большей степени они станут способны извлекать для себя пользу из такого обращения за помощью.

Интересно, что у подростков оценка успешности решения проблемы не имела корреляционных связей со знанием о телефоне и его номере. Зато были выявлены значимые зависимости между представлением о решении проблемы с опытом звонков ($r = 0,109$; при $p < 0,01$), доверием консультанту ($r = 0,420$; при $p < 0,01$) и степенью оценки пользы от звонка ($r = 0,816$; при $p < 0,01$).

Улучшение эмоционального состояния после звонка у подростков оказалось взаимосвязано с опытом обращения на Телефон доверия ($r = 0,064$; при $p < 0,05$), с доверием консультанту ($r = 0,374$; при $p < 0,01$), с оценкой пользы от звонка ($r = 0,727$; при $p < 0,01$) и его результативностью ($r = 0,823$; при $p < 0,01$). Данный характер взаимосвязей представляется закономерным, но важно иметь в виду, что если в ходе консультационной беседы у подростка будут появляться позитивные эмоции, это повысит оценку разговора как полезного и результативного.

Совпадение ожиданий от звонка по Телефону доверия с полученным результатом оказалось взаимосвязано у школьников с информированностью о существовании Телефона доверия (при $p < 0,05$), с опытом звонков, с доверием консультанту, с оценкой пользы и успешности решения проблемы и улучшением эмоционального состояния (при $p < 0,01$).

Изменения в жизни после звонка по Телефону доверия взаимосвязаны со всеми исследуемыми вопросами анкеты, кроме знания о существовании Телефона доверия. Кроме связи со знанием номера (при $p < 0,05$), все остальные корреляции значимы при $p < 0,01$.

Результаты корреляционного анализа позволили выявить взаимосвязь между возрастом, классом, знаниями о существовании Телефона доверия и его номере, доверии консультанту и опыте звонков с оценкой результативности звонка в широком смысле (польза, решение проблемы, изменение эмоций и жизни) и мотивацией позвонить в будущем или порекомендовать звонок друзьям (рис. 4).



Рис. 4. Взаимосвязь характеристик информированности школьников VII–IX классов о Детском телефоне доверия

На основе полученных результатов были сформулированы следующие **выводы**.

1. Подавляющее большинство учащихся VII–IX классов знают о существовании службы ДТД, одна десятая часть выборки подростков не знали об этом. Практически все учащиеся данной выборки не знают на память номер Телефона доверия, но несколько более половины подростков уверены, что в случае необходимости способны достать номер, поскольку он либо записан, либо они знают, где и как его получить.

2. Относительное большинство школьников почерпнули информацию о ДТД из рекламы по телевидению и от классного руководителя и учителей, вторым по значимости источником информации явился Интернет и рекламные плакаты в городе. Довольно малое число подростков получили информацию о ДТД от школьного психолога, от родителей или родственников, от друзей, знакомых и из информации на стенде школы. Менее всего полезными в получении информации оказались специальные материалы в школьной библиотеке.

3. Две трети подростков информированы о том, что звонок по телефону является бесплатным и пользоваться услугами службы ДТД можно в любое время дня и ночи, несколько меньшее число школьников знали о возможности сохранения анонимности.

4. Подавляющее большинство подростков, по их словам, никогда не звонили на Телефон доверия, соответственно, значительное меньшинство признались в том, что звонили по телефону, некоторые даже регулярно.

5. Подавляющее большинство учащихся потенциально готовы позвонить на Телефон доверия в случае осложнения отношений: прежде всего, с родителями, затем, в порядке убывания готовности, – с друзьями, сверстниками, учителями и с соседями.

6. Три наиболее значимые психологические проблемы, беспокоящие младших и старших подростков: «неуверенность в себе», «недовольство собой» (характером, внешностью) и «непонимание со стороны окружающих». Следующими по важности проблемами подростки называют: одиночество, страх кого-то или чего-то, возможную неуспешность в будущем; на последнем месте стоят проблемы со здоровьем и невозможность отстоять свою точку зрения.

7. Наиболее значимыми причинами для экстренного звонка на ДТД для подростков являются жестокое обращение в семье, жестокое обращение сверстников в школе и жестокое обращение учителей.

8. Психологическими барьерами, затрудняющими совершение звонка по ДТД, являются стеснительность, недоверие специалистам Телефона доверия и опасение выглядеть глупо. Наименее важно для подростков, что о звонке узнают родители и одноклассники.

9. Существуют неосознаваемые психологические барьеры, затрудняющие признание подростками в обращении за помощью на ДТД.

10. Степень доверия и недоверия консультанту телефонной службы примерно одинакова, при некотором перевесе в пользу доверия. При этом большинство учащихся либо частично доверяют специалисту данной службы, либо полностью не доверяют ему.

11. При оценке пользы от звонка и успешности решения проблемы в восприятии подростков преобладали частичная или полная бесполезность и не результативность (42 % и 58 %), изменение эмоционального состояния в лучшую сторону отметили 32%, в то время как 68 % не испытали никаких положительных эмоций. Одинаковое количество учащихся получили и не получили помощь в той или иной степени (по 50 %). Позитивные изменения в жизни разной интенсивности произошли после звонка у 40 %, и, соответственно, 60 % подростков не увидели позитивной динамики.

12. Только 23% учащихся имеют сформированную готовность использовать ДТД в сложной жизненной ситуации, 31 % сомневаются и 46 % имеют негативную установку по отношению к обращению за помощью в сложной жизненной ситуации на Телефон доверия.

13. Готовы порекомендовать такой звонок друзьям 38 % учащихся, выразили сомнение 36 % и посчитали, что не сообщат в будущем о возможности воспользоваться Телефоном доверия 26 % школьников.

14. Подростки чаще предпочитают порекомендовать звонок друзьям, чем позвонить самим.

15. Информированность о ДТД, восприятие его эффективности и мотивация позвонить в будущем у школьников VII–IX классов тесно взаимосвязаны. Ответы учащихся о ДТД имеют хорошую согласованность и высокую тесноту связи между собой, представляя собой целостный феномен.

Особенности взаимосвязи исследуемых характеристик информированности учащихся проявились в следующем:

- чем младше учащиеся, тем лучше они информированы о ДТД и тем более позитивно оценивают пользу, результативность звонка и позитивные изменения, с ним связанные;
- чем выше информированность школьников о существовании ДТД, тем более вероятен звонок на него, знание номера телефона связано с получением опыта звонков и доверием к консультанту;
- существует прямая зависимость между представлением о позитивном решении проблемы, опытом звонков, доверием консультанту, степенью оценки пользы от звонка, улучшением эмоционального состояния и жизни.

Таким образом, проведенное исследование позволило выявить уровень информированности учащихся образовательных организаций Москвы об услугах, предоставляемых ДТД системы столичного образования.

Информированность о ДТД, восприятие его эффективности и мотивация позвонить в будущем у школьников тесно взаимосвязаны, представляя собой целостный феномен. Существуют позитивные значимые взаимосвязи между всеми характеристиками, связанными со звонком по телефону: доверием консультанту, оценкой пользы разговора, его успешности в решении проблемы, изменением эмоционального состояния и жизни, совпадением ожиданий с действительной помощью, а также с мотивацией будущего звонка и рекомендацией позвонить другу в сложной ситуации.

Увеличение информированности школьников о существовании Телефона доверия повышает вероятность звонка по данному телефону. В свою очередь, звонок на ДТД напрямую взаимосвязан с доверием к человеку, который отвечает на звонки: чем чаще учащиеся будут звонить на Телефон доверия, тем в большей степени они станут способны решать свои проблемы в процессе разговора.

Выявлено, что потребность подростков и старшеклассников Москвы в психологической помощи, реализуемой средствами дистанционного консультирования, у большинства школьников не сформирована. Выявлена общая закономерность: информированность о ДТД, восприятие его эффективности, мотивация «позвонить в будущем» и «порекомендовать звонок другим» у респондентов, имеющих опыт таких звонков, тесно взаимосвязаны.

Нам представляется очень важным, начиная с младшего школьного возраста конструировать культурную среду взаимодействия, в которой звонок по Телефону доверия с целью решения своих проблем будет естественным действием, элементом культуры взаимоотношений мира детей и мира взрослых.

Литература

1. *Алексеева И.А., Новосельский И.Г.* Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. М.: Генезис, 2006. 270 с.
2. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122. Нормативные и методические материалы: В 3 т. / Под ред. Д.А. Леонтьева, А.Н. Моховикова. Т.1. Для руководителей. М.: Смысл, 2011. 274 с.
3. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122. Нормативные и методические материалы: В 3 т. / Под ред. Д.А. Леонтьева, А.Н. Моховикова. Т.2. Для консультанта. М.: Смысл, 2011. 262 с.
4. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122. Нормативные и методические материалы: В 3 т. / Под ред. Д.А. Леонтьева, А.Н. Моховикова. Т.3. Для супервизора. М.: Смысл, 2011. 340 с.
5. *Ермолаева А.В.* Экстренное психологическое консультирование на телефоне доверия: практические методы и техники работы с кризисными абонентами: Методическое пособие для консультантов Телефонов доверия. М.: Экон-информ, 2011. 71 с.
6. Методы и критерии эффективности деятельности специалистов, оказывающих экстренную психологическую помощь средствами телефонного консультирования: Методическое пособие для руководителей и консультантов Телефонов доверия / А.Ю. Коджаспиров, А.В. Ермолаева, О.В. Иванцов, И.А. Геронимус. М.: Экон-информ, 2011. 209 с.
7. Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам: Материалы всероссийской научно-практической конференции /Под ред. А.Ю. Коджаспирова. М.: МГППУ, 2010. 240 с.

Adolescents' informedness about the services provided by Children's helpline²

V.V. Kovrov,

Ph.D. in Pedagogics, Associate Professor, Head of the Laboratory "Psychological safety of educational environment", Center for Emergency Psychological Aid, Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russian Federation, lev23@list.ru

G.S. Kozhukhar,

Ph.D. in Psychology, Associate Professor, Senior Research Assistant, Center for Emergency Psychological Aid, Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russian Federation, gsk04@mail.ru

We present the results of studies of informedness about the Children's helpline and access to remote emergency psychological assistance in the case of a difficult life situation in family, school, peer group (violence, conflicts, antivital experiences etc.) in students of VII-IX grades of twenty educational organizations of general (complete) education in Moscow. We discuss the reasons for reducing the likelihood of using services of the Children's Helpline, psychological barriers – conscious and unconscious – complicating the use of this service. The study showed that the need for psychological assistance, implemented by means of remote consultation, has not been formed in the majority of students in Moscow. We revealed a general rule that awareness of the Children's Helpline, the perception of its effectiveness and the motivation "to call in future" and "to recommend others to call", are closely interrelated among respondents with experience of such calls.

Keywords: Children's helpline, psychological assistance, emergency remote psychological help, telephone counseling, awareness of teenagers to the Children's Helpline.

References

1. Alekseeva I.A., Novosel'skii I.G. Zhestokoe obrashchenie s rebenkom. Prichiny. Posledstviia. Pomoshch'. [Child abuse. Reasons. Consequences. Help]. Moscow: Genезis, 2006. 270 p.
2. Detskii telefon doveriia, rabotaiushchii pod edinyim obshcherossiiskim nomerom 8 800 2000 122. Normativnye i metodicheskie materialy: V 3 t. [Child helpline operating under a single all-Russian number 8800 2000 122 8800 2000 122. Regulatory and instructional materials: The 3 tons] / Pod red. D.A. Leont'eva, A.N. Mokhovikova. T.1. Dlia rukovoditelei. Moscow: Smysl, 2011. 274 p.
3. Detskii telefon doveriia, rabotaiushchii pod edinyim obshcherossiiskim nomerom 8 800 2000 122. Normativnye i metodicheskie materialy: V 3 t. [Child helpline operating under a single all-Russian number 8800 2000 122 8800 2000 122. Regulatory and instructional materials: The

² The study was conducted in accordance with the State Program of Moscow in the medium term (2012-2016) "Development of Education in Moscow" ("Metropolitan education") within the priority research areas of the Moscow City University of Psychology and Education.

3 tons] / Pod red. D.A. Leont'eva, A.N. Mokhovikova. T.2. Dlia konsul'tanta. Moscow: Smysl, 2011. 262 p.

4. Detskii telefon doveriia, rabotaiushchii pod edinyim obshcherossiiskim nomerom 8 800 2000 122. Normativnye i metodicheskie materialy: V 3 t. [Child helpline operating under a single all-Russian number 8800 2000 122 8800 2000 122. Regulatory and instructional materials: The 3 tons] / Pod red. D.A. Leont'eva, A.N. Mokhovikova. T.3. Dlia supervizora. Moscow: Smysl, 2011. 340 p.

5. *Ermolaeva A.V.* Ekstrennoe psikhologicheskoe konsul'tirovanie na telefone doveriia: prakticheskie metody i tekhniki raboty s krizisnymi abonentami: Metodicheskoe posobie dlia konsul'tantov Telefonov doveriia. [Emergency psychological counseling helpline: practical methods and techniques for working with crisis subscribers: Toolkit for consultants helplines] Moscow: Ekon-inform, 2011. 71 p.

6. Metody i kriterii effektivnosti deiatel'nosti spetsialistov, okazyvaiushchikh ekstrennuiu psikhologicheskuiu pomoshch' sredstvami telefonnogo konsul'tirovaniia: Metodicheskoe posobie dlia rukovoditelei i konsul'tantov Telefonov doveriia [Methods and criteria for the effectiveness of the professionals providing emergency psychological assistance means of telephone counseling: Toolkit for managers and consultants helplines] / A.Iu. Kodzhaspirov, A.V. Ermolaeva, O.V. Ivantsov, I.A. Geronimup. Moscow: Ekon-inform, 2011. 209 p.

7. Telefon doveriia kak sredstvo psikhologicheskoi pomoshchi detiam, roditeliam, pedagogam: Materialy vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii [Helpline as a means of psychological assistance to children , parents, teachers : All-Russian Scientific and Practical Conference] /Pod red. A.Iu. Kodzhaspirova. Moscow: MGPPU, 2010. 240 p.