

# ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

Н.Ю. ФЕДУНИНА<sup>1</sup>

В статье представлен аналитический обзор зарубежных материалов, касающихся Телефонов Доверия, их методологических оснований и принципов работы. Работа ТД рассматривается с точки зрения проявления социо-культурно обусловленной системы практик участия и саморегуляции в современном обществе.

**Ключевые слова:** телефон доверия, участие, саморегуляция.

Телефонные линии для детей и подростков существуют сегодня во многих странах и являются одной из стратегий интервенции в социально значимых областях<sup>2</sup>. Движение детских телефонов доверия (ТД, Линий Помощи (ЛП), Горячих Линий (ГЛ) и пр.) началось в 1970-е на волне бума открытия ТД [Slaikue, 1975; Stein, Lambert, 1984]. В 1971г. появился National Runaway Switchboard в Чикаго, а в 1979 и первая европейская Горячая Линия для детей 'de Kindertelefoon' в Голландии. В 80-х ТД для детей существовали уже во многих странах мира. Довольно часто они организовывались как подструк-

---

<sup>1</sup> Автор выражает благодарность Ф. Мусаевой, М. Зосимовой и Е. Чурсиной за помощь в работе над статьей.

<sup>2</sup> За рубежом наиболее распространенные обозначения — helpline, hotline. Принятое в русском языке «телефон доверия» пришло к нам из Чехословакии и Польши. В 1964 году д-р Мирослав Плзак создал в Чехословакии «Линию доверия» (Linka duvery), а в 1967 году в Гданьске и Вроцлаве, возникли два отделения помощи по телефону — «Телефоны доверия» (Хачатурян). Сегодня с развитием телекоммуникационных и информационных технологий формы действия Линий Помощи не ограничиваются телефоном. Линии Помощи используют разные технологии, в частности он-лайн консультирование. Поэтому обозначение helpline, hotline (по функции) или kidsline, childline, parentline (по адресату) представляется нам более адекватным, чем телефон доверия. Однако ради удобства в статье мы будем оперировать этим устоявшимся в нашей стране понятием — телефон доверия (ТД).

тура Горячих Линий по домашнему насилию для женщин, но постепенно все больше специализировались на нуждах детей. Сегодня доступ к независимой, конфиденциальной помощи признается одним из центральных аспектов в предотвращении жестокого обращения с детьми, направленного на защиту ребенка и его прав, в частности права свободно выражать свои взгляды по всем вопросам, затрагивающим ребенка.

На основании опыта ТД Великобритании, США, Канады, Австралии, Венгрии, Индии и других стран мы рассматриваем положение ТД как практики социального участия, формы саморегуляции общества в стремительно изменяющихся условиях современности.

Судьба движения детских ТД во многом связана с идеями социальной психиатрии и гуманизма, новыми моральными и политическими представлениями и социальными реформами [Schmiedebach & Priebe, 2004; Magaro et al., 1978], что выразилось в акценте на профилактике нарушений, обеспечении устойчивости сообщества и его готовности к кризисным ситуациям [Steury et al., 2004; Vonanno, 2004]. Объектом таких практик является не только отдельный индивид (каждый должен быть услышан), но группа, сообщество [Berhman, 2002; Dyregrov, 1989, 1999, 2001; Terr, 1992; Reyes & Elhai, 2004; Raphael et al., 1996; Dyregrov, 1999].

Профессиональные и волонтерские, государственные и неправительственные ТД являются важным средством регуляции, самоорганизации в обществе, реагирования на социальные процессы и изменения, формами участия, небезразличия, зрячести и самоподдержки общества в отношении острых для него проблем. Философия практик ТД отражает развитую гражданскую позицию, чувство коллективной ответственности, признание ценности жизни всех членов группы [McFarlane, 2000], моральную чувствительность к боли и страданию другого человека [Shalev, 2000], понимание обществом происходящих в нем процессов и изменений.

В этом смысле показательна история создания некоторых ТД. Например, Parentline — один из самых известных ресурсов для родителей — была создана в 1973г. как реакция общества на смерть семилетней Марии Колвелл, убитой отчимом [Burton, Baisden, 1994]. Не менее знаменитая Childline была открыта в Великобритании в 1986 после телеобзора ВВС о сексуальном насилии. Тысячи респондентов сказали, что смогли бы обратиться со своей болью только на конфиденциальную телефонную линию, где они могли бы остаться инкогнито. А Кек Вонал (Kek Vonal) — старейший и самый большой ТД для детей, подростков и юношества в Венгрии — был организован в 1993г. как способ поддержки этой уязвимой группы населения в период социальной и политической нестабильности.

Созданные таким образом ТД сохраняют тесные связи с организовавшим их сообществом, часто опираются на работу волонтеров (неравнодушных членов данного сообщества) и осуществляют функцию участия, поддержки членов сообщества. Такая форма помощи очень востребована. Некоторые исследования показывают, что абоненты ТД ищут, прежде всего, социальную поддержку [Lazar, Eger, 1998]. Именно на оказание социальной поддержки ориентированы многие ТД, особенно волонтерские линии. Основным на этих телефонах является не консультирование, а «анонимно-интимная» беседа, на овладение элементами которой направлены многие тренинги для волонтеров. Отмечается близость идеологии многих ТД с клиентцентрированной терапией Роджерса [Скворцов, 1996]. Принятые в этом направлении условия терапевтического процесса — эмпатия, конгруэнтность, безоценочность — рассматриваются некоторыми исследователями как критерии эффективности консультирования на ТД, как необходимые и достаточные условия работы, при этом подчеркивается, что волонтеры могут быть более эмпатичными и поддерживающими, чем профессиональные консультанты (Stein and Lambert). Неслучайно девиз многих ТД — «мы слушаем, нам не все равно», а не «мы можем решить Вашу проблему». ТД позиционирует себя как один из социальных ресурсов, имеющийся в распоряжении молодых людей (а не банк готовых решений и советов) (Danby), моделируя здоровое социальное отношение участия, но не принятия на себя всего груза ответственности за решение проблемы, не инвалидирующее абонента. Такая философия свойственна не только волонтерским ТД, но и профессиональным. Например, Горячая Линия Girls and Boys Town National Hotline возлагает ответственность за решение проблемы на абонента, а не кризисного консультанта, который помогает абоненту, структурируя его работу по модели Проблема, Варианты, План (ПВП) [Ingram, 2008].

Социальное участие распространяется не только на помощь в кризисных ситуациях. Существуют ТД с минимальным числом кризисных звонков (не hot-lines, а warm-lines) [de Anda, Smith, 1993]. Эти детские ТД дают возможность ребенку разделить с взрослым повседневные события своей жизни, свои небольшие победы и достижения. Такие службы особенно актуальны для детей, предоставленных самим себе, «с ключом на шее». События в школе, хобби, позитивные события в жизни ребенка, дни рождения, каникулы и др. — перечень тем, о которых можно поговорить со слушающим взрослым, может быть очень обширным. На эти ТД дети обращаются как для того, чтобы просто поговорить, так и для обсуждения своих проблем, хотя многие дети звонят на ТД не с проблемами, а просто поболтать, когда им скучно и одиноко [Reid, 1995; Szendre E.N., Jose, 1996]. Во время школьных каникул количество звонков резко возра-

стает. Эта форма общения, предполагающая скорее поддержку, чем неотложное вмешательство, скорее роль «товарища по счастью», «участливо-го другого», чем «товарища по несчастью».

Популярность ТД растет с ослаблением традиционных источников поддержки — семьи, церкви, сообщества — и изменениями социальной среды и культурных ценностей. Тенденция к индивидуальной самоактуализации вытесняет приверженность семье как институту, выводя на первый план приоритет «отношений», когда нестабильность становится скорее правилом, чем исключением [Shorter, 1993].

Изменения структуры социальных отношений затрагивают все возрастные группы, каждую по-своему. И каждая по-своему ищет средства адаптации к изменяющимся условиям жизни. Подростки и молодежь — одна из наиболее уязвимых и в то же время активно ищущих групп населения, как лакмусовая бумажка, выявляющая происходящие изменения. В отличие, скажем, от стариков — другой уязвимой группы населения — они делают это остро, активно, гиперболизировано, со всей присущей возрасту энергией. Например, изменение ценности семьи, норм, ролевых ожиданий и представлений об отношениях между мужчиной и женщиной в Тайване привело к резкому росту подростковой беременности. Процент сексуальных отношений в подростковом возрасте вырос среди юношей с 5,9% до 14,0%, среди девушек с 1,0% до 10,4% [Wei, 2010]. В 2004 году в 11 регионах страны была открыта профессиональная Горячая линия для подростков по вопросам сексуальной грамотности, беременности, методов контрацепции, призванная повысить культуру сексуального поведения и информированность молодежи. Или другой пример. С ростом юношеских суицидов в Австралии в рамках национальной программы профилактики суицидов телефону доверия Kids Help Line было выделено 2,6 млн. долларов для повышения эффективности работы по их предотвращению [King et al., 2003].

Эти случаи наглядно иллюстрируют роль ТД как средства экстренного реагирования государства и общества на социальные изменения и значимые проблемы, «поддержания стабильности и утверждения конструктивных образцов поведения» [Фогель, 2009] в ситуации изменения нормативных ценностей. Тесная связь с сообществом определяет и аспекты рекламы и проверки эффективности (как способа лучше отвечать на реальные нужды населения). Сообщество участвует и в подготовке волонтеров. Так, на сверстниковой горячей линии Teen Line волонтерят старшеклассники, в подготовке которых (60 часов) участвуют не только консультанты и психологи, но и социальные работники, врачи и пасторы [Voehm et al., 1991, 1998]. Сообщество принимает активное участие и в финансировании ТД,

наряду с центральными и местными правительственными организациями, грантами, благотворительными фондами, бизнесом.

Телефоны доверия в силу своей дистанционной гибкости делегируются обществом и государством в самые проблемные, маргинальные, уязвимые области, к группам населения, чья сфера поддержки весьма ограничена. Так, с начала работы Childline в 1986 более 34 000 детей и подростков позвонили на эту Горячую Линию в связи с уходом из дома. Телефоны доверия постоянно разрабатывают программы по привлечению определенных групп населения, как, например, программа Parent Know How (2007), направленная на отцов, родителей подростков, родителей детей с ограниченными возможностями, этнические меньшинства [Hall et al., 2009] или программа Childline-Boys Allowed направленная на повышение обращений среди мальчиков и юношей. Кроме того, ТД оказывается социальным пространством символизации и легализации<sup>3</sup>. Под защитой анонимности и конфиденциальности разрываются молчание и тайны насилия. Показателен пример Childline. Если в 1986—87гг. 65% абонентов звонили через год и больше спустя пережитого насилия (из них в 28% давность инцидента была больше 5 лет) и только 7% абонентов обращались по поводу сексуального насилия, происшедшего меньше месяца назад, то в 2001—02гг. этот показатель составил 19% и 47% соответственно. А в 2008—09гг. — в 14% случаев прошло меньше недели после эпизода насилия [Mariathasan, 2009].

Помимо телефона используются и другие формы опосредования помощи. Многие онлайн-консультации для детей и подростков возникли на основе телефонных служб [Fukkink et al., 2008]. Если в 2007г. Интернет-консультации составляли только 3% консультаций СНИ (Child Helpline International), то в 2008г. этот процент вырос до 11%. Хотя по некоторым данным телефонное консультирование связывается с более сильным терапевтическим контактом, более существенными результатами и влиянием консультации, чем Интернет-консультирование [King et al., 2006].

Поскольку ТД встроен в общественную систему, эффективность его связей и взаимодействия с сопряженными организациями оказывается одним из критериев эффективности самой службы. Так, Parentline Plus отмечает важность позитивного опыта при обращении в организации, куда направляет ТД. Если абоненты не получали помощи в этих организациях, негативный образ переносился и на Parentline Plus. Подчерки-

---

<sup>3</sup> Роль представления о легитимности проблемы, о том, с чем можно обратиться за помощью.

важется важность сотрудничества и с профессиональными организациями. Например, Girls and Boys Town National Hotline — круглосуточная кризисная линия для детей, родителей, заинтересованных взрослых — национальная Горячая Линия, аккредитованная Американской Ассоциацией Суицидологии и Советом по Аккредитации Детских и Семейных Служб. От сотрудничества с другими службами во многом зависит эффективность Горячей Линии [de Anda, Smith, 1993].

Детские ТД могут иметь разные степени специализации — от общих до ориентированных на определенную группу или проблему: насилия, зависимостей [Chan et al., 2008], проблемы в обучении [Adelman, Taylor, 1984], психического здоровья и др. Они могут быть как самостоятельными линиями, так и специальными проектами больших ТД. Так в Childline такие службы — и отрываются и закрываются по мере надобности и имеющегося финансирования и ориентированы на решение конкретных проблем (в свою очередь в 2006г. Childline стала частью NSPCC (National Society for the Prevention of Cruelty to Children)). Другая форма создания ТД — расширение существующей службы. Так, например, Горячая Линия Childline в Индии представляет собой совместный проект Министерства Социальной Юстиции, Правительства Индии в сотрудничестве с ЮНИСЕФ. Childhelp National Child Abuse Hotline была открыта в 1982г. в рамках уже существовавшей два десятка лет организации помощи детям в сложных жизненных условиях. Parentline UK — зонтичная организация для целой системы независимых оказывающих телефонную помощь и поддержку родителям благотворительных учреждений, каждое из которых имеет свой попечительский совет.

По географическому охвату можно выделить локальные ТД (распространяются на одну область, один город), мульти-локальные (охватывают несколько областей и городов), региональные (на несколько крупных регионов страны) и национальные (работают на всю страну). Часто происходит расширение от локального к более крупному масштабу. Национальные Горячие Линии<sup>4</sup> характеризуются широким охватом населения<sup>5</sup>, часто предоставляют возможность разных языков консультирования<sup>6</sup>, а также специальные формы для слабослышащих. Они охваты-

---

<sup>4</sup> Такие как National Child Protection Helpline в Великобритании, Kids Help Line в Австралии, Childhelp National Child Abuse Hotline в США.

<sup>5</sup> Например, National Child Protection Helpline принимает приблизительно 250000 звонков в год.

<sup>6</sup> К примеру, на Childhelp National Child Abuse Hotline благодаря переводчикам предоставляется помощь на 170 языках, Girls and Boys Town National Hotline — на 140 языках.

вают все регионы страны, оказывая помощь как детям мегаполисов, так и из маленьких городков, где все друг друга знают: «Когда консультанты спрашивали меня, говорила ли я с кем-нибудь о том, что произошло, я всегда отвечала, что нет. Наш городок такой маленький, что отец знает там всех. Я чувствовала, что не могу ни с кем поговорить, потому что об этом сразу станет известно и другим... конечно, во благо мне, но к чему бы это привело...» [Can I talk to you again]<sup>7</sup>.

Реализуя миссию внутриспсихического и социального связывания и связи, Линии Помощи и на собственном профессиональном уровне включены в процесс интеграции. В 2003г. была основана Child Helpline International, направленная на развитие сети детских Линий Помощи по всему миру. Среди ее задач — обмен опытом между разными ТД, объединение усилий в развитии наиболее эффективной службы и разработке стандартов помощи, осмысление опыта. В 2009г. Ассоциация включала в себя уже 109 полных членов из 95 стран<sup>8</sup>, а также 26 кандидатов из 26 стран. Разработана единая система сбора данных, что позволяет анализировать динамические аспекты функционирования детских ТД в мире, проводятся конференции, международные курсы и стажировки, создаются руководства и программы подготовки сотрудников и развития ТД. Обсуждаются правила реагирования на разные типы звонков. Принимаются решения и на государственном уровне (например, подписание Меморандума Понимания (Memoranda of Understanding) с правительствами и смежными организациями, такими как Лига арабских государств и Международный Союз по телекоммуникациям (International Telecommunications Union), направленного на распространение ТД).

Информированность о ТД и формирование его образа в глаза детей, подростков и их родителей является важной составляющей его эффективности. Телефоны доверия работают со СМИ, что помогает формировать их позитивный образ, а также обеспечивает общественную поддержку, повышает уровень психологической грамотности населения и способствует привлечению волонтеров. Помимо взаимодействия со

---

<sup>7</sup> Анонимность и «внеаходимость» национальной службы является важным фактором раскрытия случаев насилия, как это произошло в Кении, где с открытием национальной телефонной линии вскрылись многочисленные факты сексуальных домогательств учителей в отношении учениц-подростков. Сотни кенийских учителей были уволены, некоторые предстали перед судом. [http://www.bbc.co.uk/russian/international/2010/10/101007\\_kenya\\_teachers\\_sex\\_abuse.shtml](http://www.bbc.co.uk/russian/international/2010/10/101007_kenya_teachers_sex_abuse.shtml)

<sup>8</sup> В том числе и Россию: <http://sirotstvo.ru/telefon/index.shtml>

СМИ, ТД разрабатывают самые разные формы информирования и повышения психологической культуры: социальную рекламу в общественных местах, он-лайн информацию на сайтах, которые часто посещают дети; брошюры, флайеры (в том числе и на языке Брайля); презентации во время значимых общественных событий, ярмарок; регулярные программы по радио и телевидению, привлечение к этим кампаниям юных звезд, рассказывающих о своих проблемах. Особое значение придается сотрудничеству со школами, не сводящемуся к информированию о службе, но включающему такие формы, как рассказ о проблемах, правах и обязанностях ребенка, формах совладания, безопасности в Интернет; кукольные спектакли для младшей школы, конкурсы рисунков, работа со школьным персоналом, программы для детей и родителей, разнообразные культурные и спортивные мероприятия, размещение информации в учебниках и тетрадях. Большое значение имеет также веб-сайт ТД [Clarke et al., 2007].

### **Образ ТД в глазах детей, подростков и их родителей**

Исследования, направленные на выявление реального отношения к ТД подростков и молодежи, довольно противоречивы. Так, лишь 2,1% подростков Нью-Йорка сказали, что обращались на Горячие Линии, причем отношение к Горячим Линиям у них было хуже, чем к другим формальным источникам помощи<sup>9</sup>. Наиболее негативной была реакция учащихся, больше всего нуждающихся в помощи из-за нарушений внешней и внутренней жизни и чувства безнадежности [Gould, 2006]. Однако английские коллеги отмечают, что телефоны доверия для молодых людей пользуются спросом, поскольку опираются и откликаются на нужды и чаяния самих абонентов, понимают их потребности. Мнения и позиции молодых людей, мониторинг их актуальных нужд оказывают существенное влияние на развитие ТД, в том числе организацию дополнительных служб и программ. Так, например, подростки, обращающиеся за помощью в связи с родительским конфликтом или проблемами друзей, воспринимают себя как оказывающего помощь, а не ищущего ее [Murrag, 2005].

О несовпадении представлений взрослых консультантов, а также волонтеров на сверстниковых линиях с реальными нуждами абонентов детских и подростковых ТД свидетельствует и другое исследование. Взрослые полагают, что подростки обеспокоены формами поведения группы

---

<sup>9</sup> Схожая ситуация и у нас в стране (в мегаполисах, не говоря уже о более мелких населенных пунктах). По Москве этот показатель составляет около 4% [Иванцов, Жданова, 2009].



риска (наркотики, СПИД, насилие) гораздо больше, чем сами подростки. Эти темы являются фокусом внимания СМИ, школьных программ и пр. Однако среди самих подростков наиболее частыми темами были отношения со сверстниками, семейные проблемы и сексуальность. Подростки 11—13 лет чаще всего звонили по поводу семейных и школьных проблем, а также отношений со сверстниками. Среди 14—16-летних было много звонков, касающихся сексуальности, суицида, беременности. 17—19-летних — психоактивных веществ, психических заболеваний, смерти, духовности и «просто поговорить» [Voehm et al., 1995]. Тематика звонков может отражать нужды и смысловые центры психической жизни у подростков того или иного региона [Voehm et al., 1998].

Другой аспект касается образа ТД в глазах абонентов. Так, ребенок, полагающий, что на ТД можно обращаться только с очень серьезными проблемами, может преувеличить свою проблему; с другой стороны, ребенок с очень тяжелой проблемой может приуменьшить ее, опасаясь, что ему не поверят или из-за невыносимости самому говорить о ней.

Линии Помощи предназначены для детей и взрослых, обращающихся по поводу детей. Однако доля детских и взрослых звонков может быть разной. В некоторых регионах на ТД обращаются в основном взрослые (Америка, Карибский регион, Малая Азия, Египет), тогда как в других регионах (Европа) больший процент обращений самих детей. По мнению аналитиков, это может отражать общую установку на использование телефона для подобных нужд как прерогативы взрослых.

Анонимный звонок дает свободу от принятых установлений семьи, общества, референтной группы. Сама возможность позвонить, когда хочешь, говорить о чем хочешь, и даже повесить трубку по собственной инициативе, придает ребенку уверенность в том, что ему не навязжут чуждое мнение или решение, не используют свое влияние как средство контроля или подавления. Подростки часто «проверяют» ТД, прежде чем начать говорить о том, что их реально волнует. На любом детском телефоне есть ряд звонков «просто поговорить», причем в некоторых случаях весьма провокационным языком. Насколько ТД надежный? Стоит ли туда вообще звонить? Звонки-проверки — не редкость для этой возрастной категории абонентов. Однако консультант также имеет право на проверку, чтобы выбрать наилучшую стратегию ответа. Например, звонок на сексуальную тему может быть связан с а) реальным вопросом, о котором подросток стесняется с кем-либо говорить, б) розыгрышем-проверкой (а как они отреагируют, если я скажу то или другое), в) сексуальной манипуляцией. Проблема оценки и проверки звонка и ее форм должна быть предметом рефлексии как в ходе обучения, так и во время супервизий.

Звонки, касающиеся насилия, часто бывают замаскированными, коварными. Выявление группы риска жестокого обращения предполагает принятие службой сложных решений. Порой на ТД возлагается ответственность за решение, привлекать или нет соответствующие службы. Тем временем вопрос конфиденциальности — один из ключевых для абонента, который звонит, чтобы выразить свой страх, беспомощность, безысходность. Поэтому вне зависимости от ситуации, консультанты ТД пытаются получить согласие на раскрытие сведений или информирование служб чрезвычайного реагирования. Вопрос о конфиденциальности волнует не только абонентов, но и тех, кто обращается письменно за помощью и советом. Так, Childline в случае невозможности связи с написавшим руководствуется принципом безопасности. К кризисным звонкам относятся самые разные категории: суицидальные интенции, насилие, уход из дома и пр. Каждая категория имеет свою специфику, однако им всем свойственны общие черты: необходимость выработанных службой правил, письменных инструкций и отработанных навыков консультанта; ясность, когда и как может преступаться правило конфиденциальности, например, в ситуациях, когда речь идет об угрозе жизни; желательно, чтобы принявший звонок консультант оставался на трубке и поддерживал контакт с ребенком, а кто-нибудь другой (например, супервизор) предпринимал необходимые действия.

Обычно на телефоне доверия существует определенный процент постоянных абонентов, получающих консультации в течение длительного периода времени и звонящих «своим» консультантам в заранее обговоренное время. Это дети, оказавшиеся в сложной ситуации и испытывающие серьезные долговременные трудности, хронические проблемы, чреватые множественными кризисами. ТД становится для них безопасным местом в их хаотичной жизни, островком стабильности и понимающего присутствия социального другого. В среднем около 10% детей, звонящих на Childline, говорят, что до звонка ни с кем не обсуждали своей проблемы (в отношении некоторых проблем этот процент многократно выше). В большинстве случаев абонент сам решает, когда закончить консультации. Консультант завершает работу, когда он и ребенок чувствуют, что задачи, стоявшие перед ребенком, решены, и что ребенок справится без дальнейшего вмешательства консультанта. Иногда это постепенный процесс (например, ребенок, звонивший каждую неделю, начинает звонить раз в месяц, раз в два месяца и т.д.).

Преобладание той или иной тематики звонков зависит от региона. Так, по данным СНИ (Child Helpline International), в 2009г. в Африке наиболее важными категориями звонков были «бездомность, побеги из

дома, базовые потребности» и «насилие и жестокое обращение». В Америке и на Карибах — «насилие» и «информационные». В Азии наблюдался значительный рост категории запросов «отношений со сверстниками» (2008г. — 5%; 2009г. — 12%) в сочетании со снижением по категории «насилие и жестокое обращение». В Европе категория «отношений со сверстниками» также среди главных причин обращений на ЛП (20%), затем следуют насилие (17%), сексуальность (16%), отношения в семье (11%). Подробную информацию можно найти в бюллетенях СНИ (*Connecting to Children*), представленных в свободном доступе на сайте организации.

**Гендерные особенности.** Традиционно отмечают, что девочки, девушки и женщины обращаются за помощью на порядок чаще, чем мальчики, юноши и мужчины [Featherstone and Evans, 2004; Baginsky, 2004]. Исследование Childline в Шотландии (2006) показало, что подростки воспринимают Горячую Линию как службу для детей, малышей, «уж точно не для них». Исследования показывают влияние представлений о маскулинности на обращение за помощью и совладающее поведение [Harland, 1997, 2000]. Хотя проблемы, имеющиеся у мальчиков и девочек, схожи, социальные гендерные нормы приводят к различиям в переживании и влиянии этих проблем. Идеализированный образ маскулинности, формирующийся и подкрепляемый социальным окружением, связанные с ним поведенческие ожидания могут затруднять обращение за помощью («если бы я кому-нибудь сказал, меня бы считали слабаком и маменькиным сыночком», «я сказал отцу, он ответил, что я должен сам за себя постоять» и пр.). 46% мальчиков сказали, что никогда раньше не обсуждали ни с кем ту проблему, с которой позвонили на Горячую Линию [Hutchinson, 2009]. Сложности, связанные со стремлением соответствовать «кодексу мужественности» — всегда быть сильным и контролировать ситуацию, самому справляться со всеми проблемами, не просить о помощи; не плакать, не поддаваться эмоциям; быть сексуально активным; не быть жертвой — примешиваются обычно к основной проблематике звонков. Наиболее частой причиной звонков мальчиков на Childline является буллинг (что связано не только с частотой этого явления, но и с легитимностью проблемы), физическое насилие, отношения в семье, сексуальность и сексуальное насилие.

Childline, принимающая ежегодно около 26 000 звонков от мальчиков и юношей, отмечает, что за последние пять лет отношение звонков мальчиков к девочкам возросло с  $\frac{1}{4}$  до  $\frac{1}{2}$ . В 2003г. Childline опубликовал отчет «Boys Allowed», анализирующий наиболее частые вопросы, возникающие в обращениях мальчиков, был предпринят ряд действий, направленных на

эту целевую группу: кампания в СМИ, реклама и статьи в журналах для мальчиков и юношей, сотрудничество с телевидением, работа в спортивных ассоциациях. Кроме того, были проведены тренинги для консультантов по работе с мальчиками, направленные на осознание гендерных различий, стилей коммуникации, выражения эмоций, форм совладания. В результате количество звонков от мальчиков выросло с 2002г. по 2008г. на 135%, в том числе, количество звонков, касающихся одиночества, выросло на 444%, а количество звонков по проблемам сексуальности — на 258%. Впрочем, изменение частоты обращения мальчиков и юношей на ТД связывается самими исследователями Childline не только с собственными усилиями по продвижению службы у этой категории населения, но и с изменениями представлений о маскулинности в обществе.

### **Родители**

В настоящее время происходят изменения института семьи и детско-родительских отношений. В связи с этим возникают новые темы обращений на ТД, проблемы, обезоруживающие родителей<sup>10</sup>. Анализ обращений на Телефонную Линию для родителей, Parentline UK, показал, что большинство звонков исходило от матерей и касалось проблем с детьми. Примерно пятая часть звонков приходилась на представителей этнических меньшинств. Большинство — от родителей-одиночек. Наиболее частые проблемы: вызывающее поведение, «эмоциональное состояние», развод, проблемы с учебой, проблемы в школе. Матери чаще звонили по поводу поведения и психических отклонений ребенка, отцы — по вопросам развода. Исследования показали, что консультации на ТД для родителей значительно повышали чувство родительской компетентности, понимание потребностей и нужд ребенка, способствовали формированию границ, снижению стресса. Безусловно, ТД не заменяет служб для детей и их семей, но предоставляет возможность поддержки, улучшения родительских навыков и информированности [Ritchie, 2006]. Большинство родителей характеризовали ТД как возможность помощи и поддержки иначе недоступной.

---

<sup>10</sup> Одна из них — ребенок-король. Коктейль из «запрещается запрещать», изменения места ребенка в семье, стремления оградить ребенка от малейшего переживания фрустрации (неизбежного, скажем, при учете интересов другого человека, подчинении закону) сделало явление ребенка-короля массовым. Ребенок-король навязывает семье свой закон, опрокидывая семейную иерархию, что неизбежно приводит к явлениям, воспринимаемым как нарушения в поведении, особенно при выходе в социум, живущего по своим законам [Aubert, 2001].

## На стороне консультанта

На ТД работают люди самого разного возраста: дети и подростки (до 18 лет), молодежь (18—25 лет), взрослые (от 25 лет). На некоторых ТД работают пожилые люди, как, например, на линии «Бабушка, пожалуйста» [Szendre, Jose, 1996]. Большинство Линий помощи привлекает профессиональных сотрудников. Однако значительный процент консультантов составляют оплачиваемые и неоплачиваемые волонтеры (их намного больше в Европе, чем в развивающихся странах). Однако вне зависимости от статуса консультанта важнейшим условием эффективности работы службы считается поддержка консультантов, развитие навыков и умений, регулярные супервизии. Работа ТД априори связана со стрессом, поэтому регулярность поддержки способствует поддержанию мотивации и качества работы службы, а также снижает сгорание волонтеров и специалистов. Кроме того, сама подготовка волонтеров может быть весьма значительной. Так, на ТД Кек Вонал она составляет 150 часов. Важным средством развития ТД и их консультантов является сотрудничество с различными профессиональными организациями. Например, привлечение исследователей дискурсивных практик способствует рефлексии возможностей и ограничений медиа-опосредованных помогающих практик [Baker et al., 2005], специфики своей профессиональной позиции. У консультантов появляются новые методы в анализе и разборе консультаций [Herburn, 2006] благодаря исследованию языка взаимодействия на разных фазах консультации, паттернов социального взаимодействия [Firth et al., 2005], осмыслению интерпретации абонентами стимулов, связанных с возможным насилием над ребенком [Stokoe, Herburn, 2005]. Сотрудничество ТД — Наука происходит вокруг самых разных проблем: от стадийных моделей оказания и принятия помощи до факторов эмоционального выгорания консультантов ТД.

## Заключение

ТД является важным проявлением практик участия в современном обществе. Он отражает процессы саморегуляции в обществе, связанные с пониманием и реакцией на происходящие в нем изменения, раскрытием и реагированием на несоответствующее нормам и законом общества проявления (например, в случае насилия, призванного остаться в тайне). Детские ТД ориентированы на одну из наиболее уязвимых во всех социальных и антропологических изменениях групп населения. Они поддерживают в ситуации кризисов (hot-line) и оказываются рядом при потребности в собеседнике, участливом другом (warm-line).

## ЛИТЕРАТУРА

- Иванцов О.В., Жданова Л.В. Отношение подростков к телефону доверия как средству оказания психологической помощи // Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития: материалы городской науч.-практич. конф. / под ред. Ю.М. Забродина. М.: МГППУ, 2009. С. 51—57.
- Скворцов А.В. Метод беседы на телефоне доверия в профессиональных представлениях консультантов: дисс. ... канд. психол. наук. М., 1996.
- Фогель Т.В. «Телефон доверия» как коммуникативная практика: дисс. ... канд. социол. наук. Йошкар-Ола, 2009.
- Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования телефонов доверия. Владимир, 2000.
- Adelman H.S., and Taylor L. 1984. *A Helpline for Learning Problems. Journal of Learning Disabilities*. 17: 237.
- Aubert J.-L. 2001. *La violence dans les ecoles*. Editions Odile Jacob.
- Behrman G., and Reid W. 2001. *Post-trauma intervention: basic tasks. Brief treatment and crisis intervention*. 2: 39—47.
- Billimoria J., Sawant M., Rangel N., and Fernandes P. 2001. *Listening to children CHILDLINE India Foundation, CIF*. <http://www.siroststvo.ru/telefon/biblio/ch-india.pdf>
- Bonanno G.A. January 2004. Loss, trauma, and human resilience. Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American psychologist*. Vol. 59. № 1: 20—28.
- Boehm K.E., Chessare J.B., Valko T.R., and Sager S. 1991. *Teen Line: A descriptive analysis of a peer telephone listening service*. *Adolescence*, 26 (103): 643—648.
- Boehm K.E., Schondel C.K., Ivoska W.J., Marlowe A.L., and Manke-Mitchell L. Win 1998. *Calls to teen line: Representative concerns of adolescents*. *Adolescence*. Vol. 3 (132): 797—805.
- Boys allowed. What boys and young men tell Childline about their lives*. Childline, 2003.
- BRIS annual report*. 2005.
- Burton V., and Baisden C. 1994. *How parentline helps Child Abuse Revie*. Vol. 3. Issue 4: 311-316.
- Calls to ChildLine about running away and homelessness*. Childline. NSPCC. 2007.
- Chan S.S.C., Wong D.C.N., Fong D.Y.T., Lam D.O.B., Mak Y.-W., Lam T.-H., and Leung A.Y.M. 2008 Jun 19. *The Establishment and Promotion of the First Youth Quiline in Hong Kong Challenges and Opportunities Eval Health Prof*.
- Children talking to ChildLine about bullying. A series of reports on issues facing children today*. Childline. NSPCC. 2009.
- Clarke K., Rooksby J., and Rouncefield M. 2007. 'You've got to take them seriously': meeting information needs in mental healthcare. *Health Informatics Journal*. 13: 37.
- Connecting to Children [childhelplineinternational](http://www.childhelplineinternational.org/assets/cms/File/CHI047_connecting_section1_DEF.pdf). 2007, 2008, 2009. [http://www.childhelplineinternational.org/assets/cms/File/CHI047\\_connecting\\_section1\\_DEF.pdf](http://www.childhelplineinternational.org/assets/cms/File/CHI047_connecting_section1_DEF.pdf)
- Easton C., JD Carpentieri. 2004. Can I talk to you again? *Restoring emotional and mental well-being of children and young people*. Childline.

- Emmison M., and Danby S. 2007. «Troubles Announcements and Reasons for Calling: Initial Actions in Opening Sequences in Calls to a National Children's Helpline». *Research on Language and Social Interaction*. 40 (1): 63—87.
- Danby S., Baker C., and Emmison M. Four observations on openings in calls to Kids Help Line Calling for Help. Language and social interaction in telephone helplines. *Edited by Carolyn Baker, Michael Emmison and Alan Firth*.
- Diane A. de, and Smith M.A. July 1993. Differences among adolescent, young adult, and adult callers of suicide help lines. *Social work*. Vol. 38, № 4.
- Dyregrov A. 2001. Early intervention — a family perspective. *Advances in mind-body medicine*, July 1. Vol. 17. Issue 3.
- Dyregrov K. 2003—2004. *Micro-sociological analysis of social support following traumatic bereavement: unhelpful and avoidant responses from the community*. Omega, Vol. 48 (1): 23—44.
- Firth A., Emmison M., and Baker C. Calling for help: An introduction 1—35 Calling for Help. Language and social interaction in telephone helplines. *Edited by Carolyn Baker, Michael Emmison and Alan Firth*.
- Fukkink R., Gemert M. van, Hemkes S., Hoogenhuyze C. van, Pijpers E., and Tilanus W. 2008. Handbook for implementing online Counseling Setting up a child helpline via the internet Child Helpline International. *Crijns Uitgeefprojecten*, Amsterdam.
- Guerney L., and Moore L. 1983. PhoneFriend: A prevention-oriented service for latchkey children. *Children Today*, 12: 5—12.
- Gould M.S., Greenberg T., Munfakh J.L.H., Kleinman M., and Lubell K. 2006. Teenagers' attitudes about seeking help from telephone crisis services (hotlines). *Suicide & life-threatening behavior*, 36 (6): 601—13.
- Gregor S. 2004. *Do help lines help young Australians?* In: Psych August. <http://www.psychology.org.au/publications/inpsych/popular/helplines/>
- Gilat I., and Shahar G. 2007. Emotional First Aid for a Suicide Crisis: Comparison between Telephonic Hotline and Internet. *Psychiatry*, 70 (1), Spring.
- Hall N., Day L., and Scott L. 2009. Parent know how telephone helplines and innovation fund strands evaluation. *London: Department for Children, Schools and Families (DCSF)*. P. 5.
- Harrison H., Irgens P., and Williams S. 2001. *Guidelines for Good Practice for European telephone helplines for children and young people*. Childline.
- Hepburn A. 2006. *Getting Closer at a Distance: Theory and the Contingencies of Practice Theory Psychology*, 16: 327.
- Hinson J., and Swanson J. 1993. 'Willingness to Seek Help as a Function of Self-Disclosure and Problem Severity', *Journal of Counselling and Development*, 71: 465—70.
- A history of ChildLine. A ChildLine Information Sheet. [www.childline.org.uk](http://www.childline.org.uk)
- Hutchinson D. 2009. What boys talk about to ChildLine Casenotes. *A series of reports on issues facing children today*. Childline. NSPCC.
- Ingram St., Ringle J.L., Hallstrom K., Schill D.E., Gohr V.M., and Thompson R.W. 2008. Coping with crisis across the lifespan: The role of a telephone hotline. *Journal of Child and Family Studies*. Vol. 17 (5): 663—674.

- Kids Help Line policy and procedures manual. 1997 June.
- King R., Nurcombe B., Bickman L., Hides L., and Reid W. 2003. Telephone counselling for adolescent suicide prevention: Changes in suicidality and mental state from beginning to end of a counselling session. *Suicide and Life-Threatening Behavior*. Vol. 33 (4): 400-411.
- King R., Bambling M., Reid W., Thomas I. 2006. *Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance* *Counselling and Psychotherapy Research*, September, 6 (3): 1751—81.
- Lazar A., and Pauline I.E. 1998. *The telephone helpline as social support* *International Social Work*, 1998 41: 89.
- Magaro P.A., Grippo R., McDowell D.J., and Miller III I.W. 1979. *The mental health industry: a cultural phenomenon*, Willey & Sons, Inc.
- Mariathanas J. 2009. Children talking to ChildLine about sexual abuse. Casenotes. *A series of reports on issues facing children today*. Childline. NSPCC.
- McFarlane A.C. 2000. Can debriefing work & Critical appraisal of interventions and outcomes with directions for future research. *Psychological debriefing. Theory, practice and evidence*. Edited by Raphael B. & Wilson J.P. Cambridge University Press, 327—336.
- Murray C. 2005. *Young People's Help-Seeking: An alternative model* *Childhood*, 12: 479.
- Nichols A.W., and Schilit R. Telephone support for latchkey children. *Child Welfare*, 67, 49—59.
- Peterson L. PhoneFriend: A developmental description of needs expressed by child callers to a community telephone support system for children. *Journal of applied developmental psychology*, 11: 105—122.
- A pocket history of the NSPCC. [www.nspcc.org.uk](http://www.nspcc.org.uk)
- Reid W. 1995. *Children's Experiences & Perceptions of Caring for Themselves: KHL Survey*.
- Reyes G., and Elhai J.D. 2004. Psychosocial intervention in the early phases of disasters. *Psychotherapy: theory, research, practice, training*. Vol. 41. № 4: 399—411.
- Ritchie Ch. 2006. Can Telephone Support Improve Parent and Child Well-Being? *Journal of Social Work*, 6: 361.
- Schmiedebach H.-P., Priebe S. 2004. Social psychiatry in the twentieth century: ideas and models. *Medical history*, October 1; 48 (4): 449—472.
- Shalev A.Y. 2000. Stress management and debriefing: historical concepts and present patterns. *Psychological debriefing. Theory, practice and evidence*. Edited by Raphael B. & Wilson J.P. Cambridge University Press, 17—31.
- Shorter E. 1993. From paralysis to fatigue. A history of psychosomatic illness in the modern era. *The Free Press*. New York.
- Slaikou K.A., and Tulkin S.R., Speer D.C. 1975. Process and outcome in the evaluation of telephone counseling referrals. *Journal of consulting and clinical psychology*, Vol. 43. № 5: 700—707.
- Stein D.M., and Lambert M.J. 1984. Telephone Counseling and Crisis Intervention: A Review *1 American Journal of Community Psychology*. Vol. 12. № 1.
- Steury S., Spencer S., and Parkinson G.W. 2004. The social context of recovery. Commentary on «A National longitudinal study of the psychological consequences



- of the September 11, 2001 terrorist attacks: reactions, impairment, and help-seeking», *Psychiatry*, 67 (2): 158—163.
- Stewart M. 1989. 'Social Support: Diverse Theoretical Perspectives', *Social Science and Medicine*, 2839: 1279—82.
- Stokoe E., and Hepburn A. 2005. Noise formulations in neighbour complaints. *Discourse & Society*, Vol. 16 (5): 647—673.
- Szendre E.N., and Jose P.E. 1996. Telephone support by elderly volunteers to inner-city children. *Journal of community psychology*. Vol. 24, April.
- Terr L.C. 1992. Mini-marathon groups: psychological «first aid» following disasters. *Bulletin of the Minninger Clinic*. January 1. Vol. 56. Issue 1.
- Wei H., Chen L., Su H., and Williams J.H. 2010. *Multi-Method Evaluation of the Teen Pregnancy Hotline in Taiwan Child Adolesc Soc Work J.*, 27: 213—229.

### **Зарубежные Горячие Линии для детей и их родителей**

- Kids Help Line (Австралия) <http://www.kidshelp.com.au/>
- Lifeline (Австралия) <http://www.lifeline.org.au/>
- Kinder-en Jongerentelefoon (Бельгия) <http://www.kjt.org/telefoon>
- Childline (Великобритания)
- National Child Protection Helpline (Великобритания)
- Parentline Plus (Великобритания)
- Youth2Youth (Великобритания) <http://www.youth2youth.co.uk/helpline.htm>
- Get Connected (Великобритания) [www.getconnected.org.uk](http://www.getconnected.org.uk)
- Young Minds Parents' Helpline [www.youngminds.org.uk](http://www.youngminds.org.uk)
- Kek Vonal (Венгрия)
- Kinder- und Jugendtelefon Wiesbaden (Германия) <http://www.kjt-wiesbaden.de/>
- Kindertelefoon (Голландия) <http://www.kindermishandeling.nl/pages/14tot18/endan/kindertelefoon.htm>
- Bornenettet (Дания) [www.bornenettet.dk](http://www.bornenettet.dk)
- Childline India (Индия)
- CARI National Helpline (Ирландия) [http://cari.ie/cari\\_helpline-page.html](http://cari.ie/cari_helpline-page.html)
- Fundacion ANAR (Испания) [www.anar.org](http://www.anar.org)
- Telefono Azzurro Onlus (Италия) <http://www.azzurro.it/site/render99d5.html?channel=256>
- 114 Emergenza Infanzia (Италия) <http://www.114.it/joom114/index.php>
- Kids Help Phone (Канада) <http://www.kidshelpphone.ca/Teens/Home.aspx>
- Email Santa (Канада) [www.emailsanta.com](http://www.emailsanta.com)
- Vaiku Linija (Литва) [www.vaikulinija.lt](http://www.vaikulinija.lt)
- Youthline (Новая Зеландия) <http://www.youthline.co.nz/>; [www.lifeline.org.nz/](http://www.lifeline.org.nz/); [www.kidslines.org.nz/](http://www.kidslines.org.nz/); [www.mensline.org.nz/](http://www.mensline.org.nz/); [www.chineseline.org.nz/](http://www.chineseline.org.nz/); [www.refugeeline.org.nz/](http://www.refugeeline.org.nz/); [www.livingworks.org.nz/](http://www.livingworks.org.nz/); [www.gamblingproblem.co.nz/](http://www.gamblingproblem.co.nz/)
- Kidsline (Новая Зеландия) <http://www.kidslines.org.nz:80/>
- 0800What's Up (Новая Зеландия) <http://www.whatsup.co.nz/>
- NO BULLY (Новая Зеландия) <http://www.nobully.org.nz/0800help.htm>
- Girls and Boys Town National Hotline (США)

The Childhelp National Child Abuse Hotline (США, Канада) <http://www.childhelp.org/>

National Runaway Switchboard (США) <http://www.1800runaway.org/>

Covenant House Nineline (США) <http://www.nineline.org/>

Phonefriend (США) <http://www.phonefriendaz.org>

Teen line (США) [www.teenlineonline.org](http://www.teenlineonline.org)

2nd Floor Youth Helpline (США) [www.2ndfloor.org](http://www.2ndfloor.org)

Brave Phone (Хорватия) [www.hrabritelefon.hr](http://www.hrabritelefon.hr)

Chat Linky bezpeci (CHAT Safety line) (Чехия) [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz); [www.vzkazdomu.cz](http://www.vzkazdomu.cz); [www.internethelpline.cz](http://www.internethelpline.cz)

BRIS (Швеция) [www.bris.se](http://www.bris.se)

Другие детские ТД, входящие в СНГ (Child Helpline International), представлены на сайте организации <http://www.childhelplineinternational.org/en/network/members>

## LITERATURE REVIEW ON HELP-LINES FOR CHILDREN AND PARENTS

*N.U. FEDUNINA*

The article contains an analytic review of foreign literature on Help-lines for children and parents, and covers some historical issues as theoretical and methodological ones. Help-line is regarded within the social and cultural context of practices of compassion and self-regulation in nowadays society.

**Keywords:** help-line, compassion, self-regulation

Ivancov O.V., Zhdanova L.V. Otnoshenie podrostkov k telefonu doverija kak sredstvu okazanja psihologicheskoi pomogi // Detskij telefon doverija: problemy, reshenija, perspektivy razvitiija: Materialy gorodskoj nauch.-praktich. konf. / pod red. Ju.M. Zabrodina. M.: MGPPU, 2009. S. 51—57.

Skvorcov A.V. Metod besedy na telefone doverija v professional'nyh predstavlenijah konsul'tantov: diss. ... kand. psihol. nauk. M., 1996.

Fogel' T.V. «Telefon doverija» kak kommunikativnaja praktika: diss. ... kand. sociol. nauk. Joshkar-Ola, 2009.

Hachaturjan S.D. Psihologicheskie uslovia jeffektivnosti funkcionirovanija telefonov doverija. Vladimir, 2000.

Adelman H.S., and Taylor L. 1984. *A Helpline for Learning Problems. Journal of Learning Disabilities.* 17: 237.

Aubert J.-L. 2001. *La violence dans les ecoles.* Editions Odile Jacob.

Behrman G., and Reid W. 2001. *Post-trauma intervention: basic tasks. Brief treatment and crisis intervention.* 2: 39—47.

- Billimoria J., Sawant M., Rangel N., and Fernandes P. 2001. *Listening to children CHILDLINE India Foundation*, CIF. <http://www.siroststvo.ru/telefon/biblio/ch-india.pdf>
- Bonanno G.A. January 2004. Loss, trauma, and human resilience. Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American psychologist*. Vol. 59. № 1: 20–28.
- Boehm K.E., Chessare J.B., Valko T.R., and Sager S. 1991. *Teen Line: A descriptive analysis of a peer telephone listening service*. *Adolescence*, 26 (103): 643–648.
- Boehm K.E., Schondel C.K., Ivoska W.J., Marlowe A.L., and Manke-Mitchell L. Win 1998. *Calls to teen line: Representative concerns of adolescents*. *Adolescence*. Vol. 3 (132): 797–805.
- Boys allowed. What boys and young men tell Childline about their lives*. Childline, 2003. *BRIS annual report*. 2005.
- Burton V., and Baisden C. 1994. *How parentline helps Child Abuse Revie*. Vol. 3. Issue 4: 311–316.
- Calls to ChildLine about running away and homelessness*. Childline. NSPCC. 2007.
- Chan S.S.C., Wong D.C.N., Fong D.Y.T., Lam D.O.B., Mak Y.-W., Lam T.-H., and Leung A.Y.M. 2008 Jun 19. *The Establishment and Promotion of the First Youth Quiline in Hong Kong Challenges and Opportunities Eval Health Prof. Children talking to ChildLine about bullying. A series of reports on issues facing children today*. Childline. NSPCC. 2009.
- Clarke K., Rooksby J., and Rouncefield M. 2007. 'You've got to take them seriously': meeting information needs in mental healthcare. *Health Informatics Journal*. 13: 37.
- Connecting to Children childhelplineinternational. 2007, 2008, 2009. [http://www.childhelplineinternational.org/assets/cms/File/CHI047\\_connecting\\_section1\\_DEF.pdf](http://www.childhelplineinternational.org/assets/cms/File/CHI047_connecting_section1_DEF.pdf)
- Easton C., JD Carpentieri. 2004. Can I talk to you again? *Restoring emotional and mental well-being of children and young people*. Childline.
- Emmison M., and Danby S. 2007. «Troubles Announcements and Reasons for Calling: Initial Actions in Opening Sequences in Calls to a National Children's Helpline». *Research on Language and Social Interaction*. 40 (1): 63–87.
- Danby S., Baker C., and Emmison M. Four observations on openings in calls to Kids Help Line Calling for Help. Language and social interaction in telephone helplines. *Edited by Carolyn Baker, Michael Emmison and Alan Firth*.
- Diane A. de, and Smith M.A. July 1993. Differences among adolescent, young adult, and adult callers of suicide help lines. *Social work*. Vol. 38, № 4.
- Dyregrov A. 2001. Early intervention — a family perspective. *Advances in mind-body medicine*, July 1. Vol. 17. Issue 3.
- Dyregrov K. 2003–2004. *Micro-sociological analysis of social support following traumatic bereavement: unhelpful and avoidant responses from the community*. *Omega*, Vol. 48 (1): 23–44.
- Firth A., Emmison M., and Baker C. Calling for help: An introduction 1–35 Calling for Help. Language and social interaction in telephone helplines. *Edited by Carolyn Baker, Michael Emmison and Alan Firth*.

- Fukking R., Gemert M. van, Hemkes S., Hoogenhuyze C. van, Pijpers E., and Tilanus W. 2008. Handbook for implementing online Counseling Setting up a child helpline via the internet Child Helpline International. *Crijns Uitgeefprojecten*, Amsterdam.
- Guerney L., and Moore L. 1983. PhoneFriend: A prevention-oriented service for latchkey children. *Children Today*, 12: 5—12.
- Gould M.S., Greenberg T., Munfakh J.L.H., Kleinman M., and Lubell K. 2006. Teenagers' attitudes about seeking help from telephone crisis services (hotlines). Suicide & life-threatening behavior, 36 (6): 601—13.
- Gregor S. 2004. *Do help lines help young Australians?* In: Psych August. <http://www.psychology.org.au/publications/inpsych/popular/helplines/>
- Gilat I., and Shahar G. 2007. Emotional First Aid for a Suicide Crisis: Comparison between Telephonic Hotline and Internet. *Psychiatry*, 70 (1), Spring.
- Hall N., Day L., and Scott L. 2009. Parent know how telephone helplines and innovation fund strands evaluation. *London: Department for Children, Schools and Families (DCSF)*. P. 5.
- Harrison H., Irgens P., and Williams S. 2001. *Guidelines for Good Practice for European telephone helplines for children and young people*. Childline.
- Hepburn A. 2006. *Getting Closer at a Distance: Theory and the Contingencies of Practice Theory Psychology*, 16: 327.
- Hinson J., and Swanson J. 1993. 'Willingness to Seek Help as a Function of Self-Disclosure and Problem Severity', *Journal of Counselling and Development*, 71: 465—70.
- A history of ChildLine. A ChildLine Information Sheet. [www.childline.org.uk](http://www.childline.org.uk)
- Hutchinson D. 2009. What boys talk about to ChildLine Casenotes. *A series of reports on issues facing children today*. Childline. NSPCC.
- Ingram St., Ringle J.L., Hallstrom K., Schill D.E., Gohr V.M., and Thompson R.W. 2008. Coping with crisis across the lifespan: The role of a telephone hotline. *Journal of Child and Family Studies*. Vol. 17 (5): 663—674.
- Kids Help Line policy and procedures manual. 1997 June.
- King R., Nurcombe B., Bickman L., Hides L., and Reid W. 2003. Telephone counselling for adolescent suicide prevention: Changes in suicidality and mental state from beginning to end of a counselling session. *Suicide and Life-Threatening Behavior*. Vol. 33 (4): 400—411.
- King R., Bambling M., Reid W., Thomas I. 2006. *Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance* *Counselling and Psychotherapy Research*, September, 6 (3): 1751—81.
- Lazar A., and Pauline I.E. 1998. *The telephone helpline as social support* *International Social Work*, 1998 41: 89.
- Magaro P.A., Grippo R., McDowell D.J., and Miller III I.W. 1979. *The mental health industry: a cultural phenomenon*, Willey & Sons, Inc.
- Mariathanas J. 2009. Children talking to ChildLine about sexual abuse. Casenotes. *A series of reports on issues facing children today*. Childline. NSPCC.

- McFarlane A.C. 2000. Can debriefing work? Critical appraisal of interventions and outcomes with directions for future research. *Psychological debriefing. Theory, practice and evidence*. Edited by Raphael B. & Wilson J.P. Cambridge University Press, 327—336.
- Murray C. 2005. *Young People's Help-Seeking: An alternative model Childhood*, 12: 479.
- Nichols A.W., and Schilit R. Telephone support for latchkey children. *Child Welfare*, 67, 49—59.
- Peterson L. PhoneFriend: A developmental description of needs expressed by child callers to a community telephone support system for children. *Journal of applied developmental psychology*, 11: 105—122.
- A pocket history of the NSPCC. [www.nspcc.org.uk](http://www.nspcc.org.uk)
- Reid W. 1995. *Children's Experiences & Perceptions of Caring for Themselves: KHL Survey*.
- Reyes G., and Elhai J.D. 2004. Psychosocial intervention in the early phases of disasters. *Psychotherapy: theory, research, practice, training*. Vol. 41. № 4: 399—411.
- Ritchie Ch. 2006. Can Telephone Support Improve Parent and Child Well-Being? *Journal of Social Work*, 6: 361.
- Schmiedebach H.-P., Priebe S. 2004. Social psychiatry in the twentieth century: ideas and models. *Medical history*, October 1; 48 (4): 449—472.
- Shalev A.Y. 2000. Stress management and debriefing: historical concepts and present patterns. *Psychological debriefing. Theory, practice and evidence*. Edited by Raphael B. & Wilson J.P. Cambridge University Press, 17—31.
- Shorter E. 1993. From paralysis to fatigue. A history of psychosomatic illness in the modern era. *The Free Press*. New York.
- Slaikeu K.A., and Tulkin S.R., Speer D.C. 1975. Process and outcome in the evaluation of telephone counseling referrals. *Journal of consulting and clinical psychology*, Vol. 43. № 5: 700—707.
- Stein D.M., and Lambert M.J. 1984. Telephone Counseling and Crisis Intervention: A Review *1 American Journal of Community Psychology*. Vol. 12. № 1.
- Steury S., Spencer S., and Parkinson G.W. 2004. The social context of recovery. Commentary on «A National longitudinal study of the psychological consequences of the September 11, 2001 terrorist attacks: reactions, impairment, and help-seeking», *Psychiatry*, 67 (2): 158—163.
- Stewart M. 1989. 'Social Support: Diverse Theoretical Perspectives', *Social Science and Medicine*, 2839: 1279—82.
- Stokoe E., and Hepburn A. 2005. Noise formulations in neighbour complaints. *Discourse & Society*, Vol. 16 (5): 647—673.
- Szendre E.N., and Jose P.E. 1996. Telephone support by elderly volunteers to inner-city children. *Journal of community psychology*. Vol. 24, April.
- Terr L.C. 1992. Mini-marathon groups: psychological «first aid» following disasters. *Bulletin of the Minninger Clinic*. January 1. Vol. 56. Issue 1.
- Wei H., Chen L., Su H., and Williams J.H. 2010. *Multi-Method Evaluation of the Teen Pregnancy Hotline in Taiwan Child Adolesc Soc Work J.*, 27: 213—229.