

# МНОГОУРОВНЕВАЯ МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Н.Ю. ФЕДУНИНА, Е.А. ЧУРСИНА

## **Введение**

В последнее время в разных областях остро ставится проблема эффективности. В связи с этим особую актуальность приобретает вопрос о системе ее оценки в сфере социальных услуг. Однако оценка услуг в социально-психологической сфере, не ориентированной преимущественно на коммерческие показатели, а имеющей дело с системой «человек-общество», адаптацией и развитием человека, с его психической реальностью, связана со значительными трудностями и требует многопланового рассмотрения и учета сложности предмета оценки. Этим можно объяснить настороженное отношение и тревогу специалистов, связанные с неясностью системы оценки работы консультанта, ее функций и критериев. Неопределенность, страх «формальности» приводит порой к тревоге и восприятию оценки эффективности как атаки на содержательность работы, профессионализм и разоблачение.

В статье представлена модель оценки эффективности телефона доверия (далее ТД), в разработке которой мы опирались на анализ отечественных и зарубежных источников, а также собственный опыт работы. Мы попытались ответить на вопрос, что именно можно измерять, что стоит измерять и зачем.

## **Ключевые понятия**

Сама по себе риторика эффективности отражает утилитарную установку и утилитарное мышление. Среди ее ценностных понятий — «польза» (характеристика средств, годных для достижения цели, определяется в отношении к чьим-либо интересам), «успех» (достижение результатов, близких к запрограммированным в качестве цели), «эффективность» (достижение результатов с наименьшими затратами), «выгода» [Апресян, 1995]. Рассмотрим некоторые ключевые понятия, связанные с качеством и эффективностью работы.

**Качество.** Может пониматься с разных точек зрения: качество как свойство продукции, оценка составляющих и параметров услуг; качество как способность продукта или услуги выполнять свои функции, соотношение целей и результатов; качество как оценка удовлетворенности потребностей и ожиданий; качество как соответствие стандартам; и пр. [Курочкина, 2001]. На ожидаемую услугу влияют общественное мнение, личные потребности и прошлый опыт, а на полученную — представление руководства об ожиданиях потребителей, специфика услуги, ее оказание и внешние коммуникации.

**Стандарт контроля качества.** Согласно существующему национальному стандарту РФ контроля качества социальных услуг (установлен Федеральным законом от 27.12.2002), контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности этих услуг, а также их результативности («...нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуг») [Национальные стандарты ... , 2007, с. 133]. При контроле качества услуг экстренной (по телефону) психологической и медико-психологической помощи проверяется, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование клиента, содействие в мобилизации его духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния [Там же. С. 137]. Таким образом, национальные стандарты существуют, но их операционализация требует дополнительных исследований и разработок.

**Эффективность.** Одна из возможных характеристик качества некоторой системы с точки зрения соотношения затрат и результатов. Описание результатов является одним из трудных аспектов для оценки эффективности в социально-психологической сфере. Так, например, под «результатом» часто понимается «продукт» — т.е. не то, что изменено действительно, а то, что произведено деятельностью (количество звонков на ТД, а не доля абонентов, почувствовавших в себе силы жить дальше и справляться с жизненными трудностями в результате консультации). Кроме того, результат может описываться в слишком широких категориях, например, «гармонизация детско-родительских отношений». Понятие «результативность» предполагает в первую очередь количественные критерии оценки деятельности. На современном этапе наблюдается тенденция расширения списка показателей оценки ТД, включающий помимо коммерческой эффективности — показателя, зачастую слабо применимому к социально-психологической сфере, — также учет целей организации, ее стратегии, политики и ценностей [Борисов, 2010]. Эффективность дея-

тельности ТД может пониматься как качественная характеристика организационного строения, процессов и результатов деятельности в контексте решения социальных проблем и степени воздействия на внешнюю среду, а также удовлетворенности субъектов взаимодействия результатами деятельности [Усманова, 2005, с. 78] и качеством оказываемых услуг.

**Услуга.** Согласно ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 506-46-94 «Услуги населению. Термины и определения» и международному стандарту ИСО 9004-2, под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия Исполнителя и Потребителя (Заказчика), а также собственной деятельности Исполнителя по удовлетворению потребности Заказчика [Хлебович, 2007]. Услуга и ее качество воспринимаются не только как набор признаков, а как часть жизненного опыта. Переживание услуги содержит «ядро» (удовлетворение потребностей) и личные переживания [Курочкина, 2001, с. 87]. Социальные и психологические услуги являются в основном нематериальными, т.е. не связанными с товаром в его материальной форме. Однако результат деятельности может сопровождаться материальным результатом — отчетом, публикацией и пр.

### **Специфика и функции оценки эффективности ТД**

Несмотря на сложность оценки эффективности ТД в связи с редкой обратной связью, касающейся последствий разговора в жизни абонента, подобные исследования начали проводиться уже в 70-х [Slaikau, 1975], т.е. задолго до того, как в России был создан первый ТД. Особой задачей оказалась разработка инструментария такой оценки [Bonneson, 1987]. Первоначально процесс оценки эффективности телефонной консультативной беседы фокусировался на создаваемых консультантом условиях эмпатии, принятия, открытости, которые и сегодня признаются центральным подходом на многих ТД. Однако связь этих условий с результатом не прослеживалась [Kalafat et al., 2007]. В отечественной литературе также отражен опыт оценки эффективности [Хачатурян, 2000, 2001; Емельянова, 2004]. Подчеркивается и многомерность конструкта эффективности, его сложность, и разнообразие и трудности оценки параметров эффективности. Автор [Емельянова, 2004] выделяет целых 17 параметров, куда входит количество обращений, время занятости каждого консультанта, количество видов рекламной продукции и широта ее распространения, наличие супервизоров и количество часов супервизии консультантов, отсутствие текучки кадров и симптомов синдрома выгорания и пр. Однако порой остается чувство недостаточной систематизации выделяемых разными авторами параметров: не хватает ответа на вопрос, что и зачем оценивается, а также — какими методами эта оценка производится. Эти во-

просы побудили нас уделить внимание вопросу, «зачем оценивать эффективность», какова функция этого сложного процесса. Обобщая опыт отечественных и зарубежных исследований, можно выделить несколько основных функций оценки эффективности ТД:

1) оценочная (насколько хорошо ТД реализует свои задачи — формулировка в терминах задач);

2) диагностическая (помогая выявить реальные нужды населения, модифицировать службу и практики в соответствии с запросами; выявить культурную специфику запроса, ее соответствие задачам и функциям ТД);

3) рефлексивная (анализ собственной работы, осмысление и формулирование целей развития);

4) принятие управленческих решений, направленных на обеспечение функционирования и развития учреждения [Бурмистрова, 2007, с. 15];

5) контроль распределения материальных ресурсов и экономия средств.

Мы провели экспресс-опрос, направленный на выявление того, как консультанты ТД воспринимают значение оценки эффективности ТД и остроту этой проблемы сегодня. В исследовании приняли участие 20 консультантов (10 человек до 35 лет и 10 человек старше 35 лет), работающих на ТД. Принимая во внимание настороженное и порой негативное отношение консультантов к усложнившимся формам оценки эффективности, кроме перечисленных выше функций, были добавлены еще два «внешних» критерия:

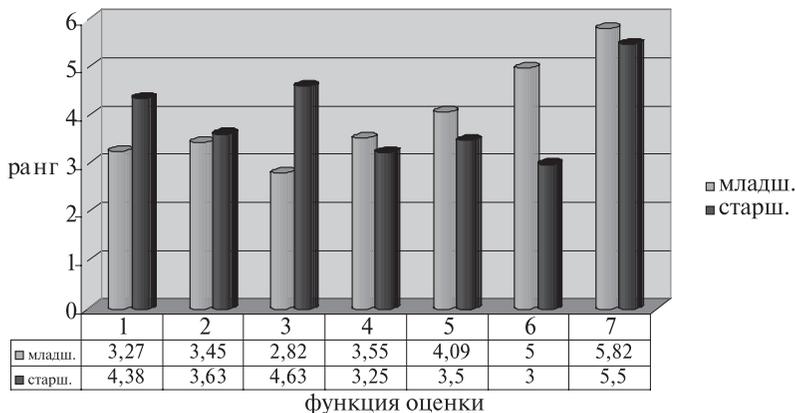


Рис. 1

б) контроль психологической сферы со стороны государства;

7) «для галочки», когда оценка эффективности является бюрократической формальностью.

Интересно отметить, что обе группы консультантов оценили последний, седьмой фактор («для галочки») как незначимый (5.82 и 5.5 для младшей и старшей группы соответственно). В обеих группах он является самым низкоранговым. Однако в отношении введенного фактора оценки эффективности как «контроля психологической сферы со стороны государства» подгруппы были не столь единодушны. Третий среднестатистический ранг у старшей группы и пятый у младшей развели этот фактор в восприятии двух возрастных групп на разные полюса. Именно он был наиболее значимым для старшей группы, тогда как для младшей группы функция «контроля» оказалась на предпоследнем месте. Обратная ситуация наблюдалась в отношении параметра «рефлексии», занявшего первую ранговую строчку у младшей группы (средний ранг 2.82) и предпоследнюю у старшей (4.63).

Безусловно, этот экспресс-опрос нуждается в увеличении выборки, однако даже в таком виде он показывает, насколько разным может быть восприятие функций оценки эффективности. Можно предположить, что эти различия связаны с разными уровнями системы ТД. В идеале модель оценки эффективности должна учитывать все или большинство этих функций, что может помочь предотвратить как крен в сторону формальной результативности, так и беспредметность.

### Модель оценки эффективности

Принимая во внимание многоплановость процесса оценки эффективности ТД, нами была разработана многоуровневая модель. Для удобства рассмотрения проблемы нами были выделены четыре уровня анализа, для каждого из которых характерны свои особенности формулировки целей и критериев эффективности, а также разные преобладающие функции оценки эффективности.

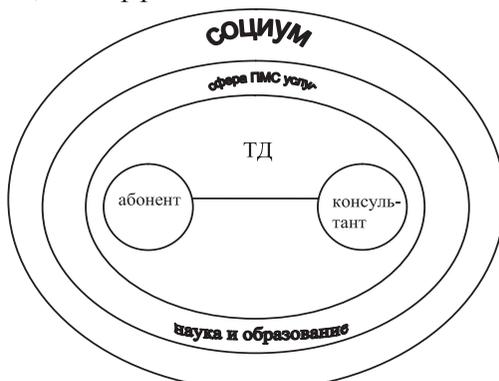


Рис. 2

Рассмотрим эти уровни более подробно.

### **Первый уровень: консультант и консультативная диада**

Первый уровень представлен консультантом, а точнее, непосредственно работающей диадой **абонент-консультант**. Предметом исследования эффективности выступает здесь качество консультирования и различные аспекты профессионального развития консультанта, а наиболее значимыми функциями оценки эффективности является оценочная и рефлексивная, поскольку оценка эффективности, с одной стороны, отслеживает наличный уровень профессиональной работы, с другой — направлена на осмысление своего профессионального опыта, лагун и точек роста. Интересно, что экспресс-исследование показало, что именно уровень индивидуальной работы является наиболее значимым в оценке эффективности для молодых консультантов. На этом уровне оценка эффективности может быть направлена как на процесс (эффективность консультации), так и профессиональные навыки консультанта.

### **Эффективность консультации**

Несмотря на то, что оценка долговременных следствий консультативной работы на ТД затруднена (она возможна только в случае повторных и долговременных звонков), существуют разные формы оценки эффективности консультации.

**Самооценка.** Исследования показывают, что консультанты могут очень по-разному оценивать собственную эффективность. По многим данным лишь 10% звонков консультанты расценивали как успешные [King et al., 2003]. Этот критерий отражает не только удовлетворенность своей работой, но и ее оценку с точки зрения понимания происходящего, исследования своей психической реальности. Субъективная оценка работы связана как с внутренним сеттингом и его пониманием консультантом, так и со смысловым, мировоззренческим контекстом, в который вписывается работа на ТД, с тем, как опыт работы вписывается в представления консультанта о жизни, ее сложностях и страданиях<sup>1</sup>, удастся ли консультанту удерживать внутреннюю связь, контакт с глубинными мировоззренческими процессами — или же он воспринимает работу в отрыве от жизни и ее осмысления.

**Опрос абонентов** (отсроченные опросы, опросы удовлетворенности консультацией по ее завершении, интервью с абонентами, давшими со-

---

<sup>1</sup> Мы благодарим за комментарий о соотношении смыслов деятельности телефонного консультанта с его мировоззрением М.Г. Зосимову и Ф.Ц. Мусаеву.

гласие участвовать в исследовании по окончании телефонной беседы). Разные процедуры исследования имеют свою специфику и могут давать разные результаты. Так, например, около 40% абонентов не соглашались на участие в интервью, при котором эксперт перезванивает через некоторое время. В случае, если опрос вел сам консультант в конце консультации, были получены наиболее высокие оценки. Женщины обычно более благосклонно оценивали качество помощи, чем мужчины; люди с серьезными отклонениями оценивали его ниже, чем остальные абоненты. Представления о том, что эффективно, какой консультант и какие консультации эффективны, также могут значительно различаться. Консультант оценивается как более эффективный, если он проявляет больше вербальной активности, более систематичен, реагирует на практические и эмоциональные нужды абонента [King et al., 2003]. По другим данным, абоненты недовольны консультантом, если чувствовали конфронтацию, критику и непрошенные советы с его стороны [Bobeviski, 1997].

Нам представляется целесообразным и интересным разработка и апробация опросника, дающего возможность получать от клиента обратную связь в виде оценки эффективности. Сюда могут быть включены такие параметры, как: общая удовлетворенность абонента консультацией и тем, как консультант «обращался» с его проблемой; изменения в определенной сфере жизни; изменения эмоционального состояния; изменение отношения абонента к проблеме и пр. Оценка эффективности консультации может быть включена в саму ткань разговора и выполнять для клиента рефлексивную функцию, помогая сформулировать результаты его внутренней работы. Опрос может проводиться и без предупреждения о том, что это оценка эффективности. С другой стороны, оценка субъективной эффективности консультации может проводиться открыто как просьба к абоненту в конце разговора ответить на несколько вопросов, касающихся его удовлетворенностью консультацией. Чаще всего предметом рассмотрения становится оценка изменения эмоционального состояния, оценка изменения установки и деятельности в отношении проблемы и др.

**Супервизия и экспертная оценка.** В отечественной практике приняты формы супервизии (с постоянными или сменяющимися супервизорами, которые могут принадлежать разным психологическим школам и традициям), самоотчеты (самостоятельный анализ обращений) и работа в реальном времени (супервизорская или чаще интервизорская, когда другой консультант слушает беседу, а затем она становится предметом разбора). Оценка эффективности помощи по телефону может быть

осуществлена с использованием объективных средств контроля, например, магнитофонных записей (метод экспертных оценок), или же без них, на основании представления случая и разбора структуры консультации. Чем выше значимость рефлексивной функции при оценке эффективности, тем более открытой оказывается область взаимодействия с другими практиками. Так, на английских ТД развивается сотрудничество с направлением дискурс-анализа [Stokoe and Hepburn, 2005; Hepburn, 2006; и др.]. С нашей точки зрения, особую продуктивность при оценке эффективности и разборе случаев может иметь прослеживание микродинамики изменений, происходящих в процессе телефонной консультативной беседы, тем более что подобные методы экспресс-диагностики эффективности в настоящий момент активно разрабатываются в отечественной традиции и ориентируются не только на результаты процесса изменений, но и на качество протекания этого процесса [Шведовский, 2007]. Культурно-исторический подход и деятельностная теория, безусловно, также обладают огромным эвристическим потенциалом для разработки качественных методов оценки эффективности работы консультанта ТД, а также его профессионального развития.

С преобладанием оценочной функции связана экспертно-квалификационная позиция супервизора и акцент на оценку навыков консультанта. Основная сложность здесь заключается в операционализации и выделении навыков и критериев их оценки (особенно в связи с тем, что консультанты принадлежат к разным терапевтическим школам, где эти критерии могут быть весьма различными). В этой связи показателен пример американских волонтерских ТД, разработавших систему оценки навыков волонтеров, включающую навыки слушания — установление контакта, эмпатичность, фокусировка на основной проблеме и др.); навыки оценки суицидального риска; навыки вменяемости, навыки ведения беседы — безоценочность, не-манипулятивность, контакт с чувствами и пр. (Santa Clara County suicide and crisis service). В отношении профессиональных консультантов последнее время выделяют также специальные навыки, связанные с телефонным консультированием, в частности, роль экспрессивно-перцептивных навыков консультанта, связанных с акустической стороной коммуникации [Kenny and McEachern, 2004].

Помимо оценки консультирования и навыков консультанта, эффективность на этом уровне зависит от «заботы о себе», профессионального развития, развития профессиональной идентичности. Эта сторона эффективности консультанта сложна и многогранна, поскольку связана с внутренним активным процессом, отражающим представления

субъекта о себе, собственном пути. С обретением и развитием профессиональной идентичности связано формирование смысловых образований, создающих эскиз будущего, перспективы развития и оценки своей работы.

Профессиональная идентичность имеет внешние и внутренние компоненты. Внешние аспекты идентичности связаны с восприятием и принятием со стороны смежных областей, общества, научного и профессионального сообщества. К внутренним аспектам профессиональной идентичности относятся процессы самовосприятия и профессионального самосознания [Хамитова, 2000]. Среди форм детерминации идентичности принято выделять общение и опыт (персонализацию и самоопределение, идентификацию-отчуждение, ритуалы и стереотипы — в зависимости от порождающего механизма). Уровень синдрома выгорания тесно связан с уровнем восприятия консультантом организационной поддержки, уровнем интенсивности (напряженности) контакта с клиентами, уровнем самоуважения консультантов, временем, которое сотрудники затрачивают на продолжение образования, а также зависит от личностных особенностей консультантов [Хачатурян, 2001]. Из-за тесной связи эффективности с глубинными личностными процессами невозможно сделать жесткую сетку параметров, но их учет спасает от уплощения и упрощения критериев эффективности.

### **Второй уровень: ТД как организация**

Предметом исследования эффективности выступает здесь качество функционирования ТД как организации, а наиболее значимыми функциями оценки эффективности являются оценочная и рефлексивная (оценка уровня профессиональной работы), а также качество функционирования ТД как диагностической, оценочной и управленческой организации.

Закономерный вопрос: оправдывает ли себя данный конкретный ТД с точки зрения финансовых затрат и поставленных задач? Особенно это актуально для ТД, специально организованных под определенную проблему или целевую аудиторию [Wei, 2010].

Критерии эффективности функционирования ТД как организации охватывают как внешние, так и внутренние факторы. К внутренним факторам относятся регулярность интервизий и супервизий, организационная поддержка консультантов, разработанная политика работы с разными группами абонентов, единство этических и профессиональных ценностей в сочетании с поддержкой индивидуальных стилей консультирования, качественный состав сотрудников, обеспечение усло-

вий работы. К внешним факторам можно отнести общие сведения по охвату населения: общее количество обращений, количество обращений от целевой аудитории, количество повторных обращений, доля кризисных обращений, длительность звонков, число «зависающих» абонентов, проблематика звонков.

Внутренние факторы эффективности отражают качество системы и направлены на выявление и оценку ее внутренних свойств и условий функционирования [Усманова, 89]. Помимо обозначенных выше специфических аспектов, сюда входят такие общие параметры системы, как:

- целевой (чем отчетливее ТД будет осознавать свои цели, чем согласованнее будет их понимание, чем лучше операционализированы цели и чем яснее видение целей ТД в общей системе оказания психологической помощи населению — тем продуктивнее, результативнее и эффективнее будет сама служба);

- структурный (отражающий структуру организации, ее дееспособность, действенность);

- коммуникационный (отношения внутри организации);

- финансовое и материально-техническое обеспечение (уровень оплаты труда, удобство рабочего помещения, обеспечение необходимой техникой);

- информационное обеспечение (обновляющаяся база данных клиентов и организаций города, компьютер, Интернет);

- адекватная кадровая политика и качественные управленческие решения.

Внешние факторы эффективности ТД как организации отражают ее результативность. Именно этот аспект в основном и принимается во внимание при оценке эффективности работы ТД: общее количество звонков, доля кризисных обращений, доля постоянных абонентов и пр. С нашей точки зрения, важно рассматривать этот фактор как один из аспектов эффективности работы ТД.

### **Третий уровень: ТД в системе других организаций**

Этот уровень характеризует деятельность ТД в системе психолого-медико-социальной помощи населению (связи с другими службами) и в профессиональном сообществе (конференции, семинары, практика для студентов, учебно-методические материалы, научно-исследовательские разработки и т.д.).

ТД в качестве организации, чья миссия — способствовать интеграции внутреннего и внешнего пространства абонента, должен иметь построенные отношения с основными структурами мегаполиса, а так-

же с другими институтами, осуществляющими сходную с ним функцию. Эти взаимоотношения должны быть направлены на осуществление ведущей цели: повышение безопасной среды обитания, повышение качества жизни, поддержание психического здоровья жителей города, превенции насилия и делинквентности.

В соответствии со спецификой учредителя и административного подчинения строятся взаимоотношения с властными структурами, с внешними организациями. Представим общую схему, отражающую структуру взаимодействия ТД.

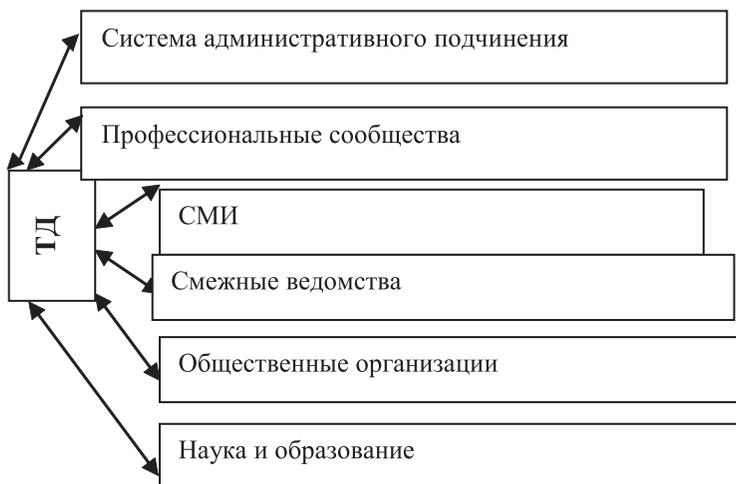


Рис. 3

### Система административного подчинения

Учредитель и ведомство определяет целевую область деятельности ТД: превенция суицидов, работа с детьми и подростками, информирование о СПИДе и т.д. Однако ТД не может ограничиваться приемом звонков узкой группы абонентов, поэтому, несмотря на целевую ориентацию того или иного телефона, он должен принимать все кризисные звонки и в экстренных случаях работать «не по профилю». Таким образом, в работе ТД заложен некий конфликт, когда учредитель или ведомство может потребовать от своей структуры (ТД) неукоснительного соблюдения целевой области, но это не будет отвечать этическим и профессиональным нормам телефонного консультирования. Такая дилемма может создавать проблемы взаимоотношений с учредителем или с

вышестоящей организацией. Следовательно, в Устав, Положение и другие основополагающие документы ТД нужно вносить пункты, предотвращающие такого рода конфликты.

Ведомственная подчиненность создает свои преимущества (чувство защищенности, опора на авторитет ведомства, финансовая стабильность) — но эта подчиненность может вносить также и ограничения. Поскольку у каждого ведомства существуют свои задачи и интересы, оно может, «перетягивая одеяло на себя» и вступая в конкуренцию с другими ведомствами, действовать разобщающе, что идет вразрез с миссией ТД — способствовать интеграции, упрочнению связей в мегаполисе. Поэтому, на наш взгляд, целесообразно создание зонтичной организации под эгидой правительства города, ассоциации организаций (в отличие от профессиональной ассоциации), с выделением ставок и оплачиваемыми часами работы специалистов, занимающихся специальной подготовкой кадров, супервизорством и деятельностью в области просвещения населения и рекламы. Задачей этой зонтичной организации должна стать проработка единых юридических и этических стандартов деятельности телефона доверия, координация деятельности различных профильных телефонов, разбор конфликтных случаев, связанных не столько с психологическим содержанием работы консультанта (об этом должны заботиться профессиональные сообщества), сколько с проблемами организационного толка.

### **Взаимоотношения с профессиональными сообществами**

В наших условиях профессиональных ТД сотрудники службы оказываются включенными в два рода профессиональных сообществ. Это сообщества телефонных консультантов (отечественные и международные) — и так называемые «школьные» сообщества: гештальт-терапевтов, психодраматистов, семейных консультантов, психологов-консультантов и т.д.

**Организация, объединяющая ТД всего мира**, — это *Международная Федерация телефонной экстренной помощи (International Federation of Telephone Emergency Services, далее IFOTES)*, которая объединяет различные национальные федерации.

В области телефонного консультирования в нашей стране эти функции выполняют две профессиональные ассоциации: член Международной федерации *Российская ассоциация телефонной экстренной психологической помощи (далее РАТЭПП)* и *Ассоциация детских телефонов доверия*, которая является проектом *Национального фонда защиты детей от жестокого обращения*. На сегодняшний день туда входят 225 ТД, при-

надлежащих разным ведомствам. Свои задачи РАТЭПП определяет следующим образом: координация усилий специалистов в области оказания экстренной психологической помощи, содействие становлению служб ТД на территории России, организация различных форм методической и практической деятельности, направленной на развитие ТД, обеспечение профессионального взаимодействия и обмена информацией между специалистами, обеспечение юридической и правовой защиты членов организации.

Сходные задачи выполняет недавно созданная *Ассоциация детских телефонов доверия (проект Национального фонда защиты детей от жестокого обращения)*. Она стремится к формированию в общественном сознании, в системе государственных органов власти и в профессиональном сообществе отношения к ТД как к эффективному инструменту выявления психосоциального детского неблагополучия. Одним из немаловажных направлений деятельности является сотрудничество с российскими и зарубежными государственными и некоммерческими организациями, имеющими сходные цели и направленность в сфере социальной защиты детей и подростков, соблюдения их прав и законных интересов. В 2003 была основана ассоциация *Child Helpline International*, направленная на развитие сети детских Линий Помощи по всему миру. В 2009 году эта ассоциация включала в себя уже 109 членов из 95 стран (в том числе из России; см. например: <http://sirotstvo.ru/td2010/index.shtml>).

В таком крупном мегаполисе, как Москва, ежегодно начинают работать новые телефонные линии экстренной психологической помощи. Некоторые из них быстро закрываются, так как организаторы недооценили трудоемкость и специфичность этой деятельности или же прекратилось финансирование службы. Другие вяло дышат свое существование, испытывая недостаток в специально обученных кадрах либо не умея или не желая активно рекламировать деятельность своей службы. Множество служб ТД в Москве по тем или иным причинам не являются членами профессиональных ассоциаций; имея во многом схожие проблемы, они бьются над их решением в одиночку. Парадокс заключается в том, что многие московские службы ТД знают из Вестника РАТЭПП и бюллетеня Ассоциации детских телефонов доверия о том, как работают и чем дышат коллеги в Когалыме и Ижевске, но ничего не знают о деятельности своих коллег в соседнем округе; дело здесь, в частности, всё в той же ведомственной разобщенности.

### **Взаимодействие со СМИ**

Связь со средствами массовой информации очень важна для работы ТД в мегаполисе. Всеохватность и общедоступность СМИ позволяют

донести информацию о возможностях такого вида психологической помощи, как ТД, до всех (даже маргинальных) слоев населения огромного города. Кроме центральных газет и журналов, в мегаполисе выходит большое количество окружных изданий, активно работает окружное кабельное телевидение, у которого гораздо больше (в сравнении с центральными каналами) пространства для подробного освещения темы. Эти возможности уже активно используются некоторыми службами, и такие отношения являются партнерскими, потому что СМИ взаимно заинтересованы в сотрудничестве.

Однако практически ни в одной службе ТД нет специалистов, которые целенаправленно занимались бы вопросами рекламы и информирования населения. Чаще всего эта нагрузка ложится на плечи руководителя, которому иногда помогают консультанты, используя свое свободное время. Однако деятельность, построенная на такой основе, не может последовательно развиваться в течение длительного времени.

Этот вопрос можно решить тремя способами: распределением оплачиваемых часов и нагрузки между консультантами и другими специалистами службы с учетом дополнительной деятельности; введением в штатное расписание постоянных работников для выполнения этой деятельности; возможностью привлечения внештатных специалистов для выполнения необходимых функций.

Поскольку каждое ведомство имеет свои нормы и предписания относительно количества штатных единиц, распределения часов и оплаты труда, а также разные возможности для привлечения внештатных сотрудников и оплаты их работы, то решать этот вопрос будет гораздо легче, если в мегаполисе будет создано объединение служб ТД с целью повышения эффективности.

Проблеме освещения деятельности ТД в СМИ и ее рекламе посвящено множество работ как в отечественной, так и в зарубежной литературе [Лернер, 1994].

### **Взаимодействие со смежными ведомствами**

Взаимодействие с медицинскими учреждениями и организациями, оказывающими гражданам очную психологическую помощь, правовую поддержку или предлагающими им образовательные услуги, может происходить не только на уровне «вот вам телефон» (т.е. простой информированности о деятельности друг друга), но и включать понимание специфики и качества услуг тех или иных учреждений, для того чтобы способствовать лучшей ориентации своих клиентов в этом пространстве. Для этого организуются межведомственные общегородские конференции.

Очевидна необходимость координированной работы разных служб; особенно это актуально, когда речь идет об экстренных службах.

### **Взаимодействие с общественными организациями**

В апреле 2008 года организация «Конверсия и женщины» при поддержке Комитета общественных связей города Москвы и актива Московского Дома общественных организаций «Женщины и общество» провела конференцию «Проблемы безопасности в мегаполисе: взаимодействие общества и власти в их решении». Устроители конференции провозгласили своими целями выработку механизмов эффективного взаимодействия общества и власти и создание проектных групп по проблемным направлениям. Они были открыты к сотрудничеству, но многие, кто мог бы быть заинтересован в нем, просто не получили этой информации.

В Москве есть множество «адресов милосердия», но далеко не все из тех, для кого они создавались, знают об этих адресах. ТД может быть такой службой, которая связывает нуждающегося и предоставляющего помощь, так как на телефон доверия звонят многие социально незащищенные люди, отчаявшиеся получить эту помощь: инвалиды, женщины, дети, старики.

Приведем лишь небольшой пример того, насколько плодотворным может быть такое взаимодействие. На одном из ТД статистика показала, что участились звонки женщин, которые больше не могут терпеть жестокого обращения со стороны своих мужей или сожителей, но им некуда идти со своими детьми. Консультанты службы, зная, что приют для женщин есть в Химках, направляли абоненток туда — но вскоре выяснялось, что приют может принять только жительниц Подмосковья, а для москвичек там места нет. Руководитель службы связалась с общественной организацией, занимающейся вопросами помощи женщинам, потерпевшим насилие, и выяснила, что этот вопрос назрел давно, но никак не решается. Спустя два года из этой общественной организации позвонили и рассказали о том, какие возможности появились у женщин, нуждающихся во временном пребывании в безопасном месте, а также о том, что приют все же был открыт благодаря деятельности благотворительной программы «Друзья на улице». По словам представителей католической «Общины святого Эгидия», строительство дома-приюта стало возможным благодаря помощи «людей доброй воли». И вот уже многие женщины, позвонившие на ТД со своей бедой, получили информацию о возможной помощи. Вообще, на эффективность диспетчерской функции ТД указывают многие исследователи и службы [King et al., 2003].

### **Четвертый уровень: ТД и социум**

Этот уровень отражает место ТД как помогающей практики в обществе. Мы уже анализировали эту тему с точки зрения философии практики [Чурсина, 2010; Федунина, 2011], сейчас же остановимся на рассмотрении данного уровня с точки зрения оценки эффективности. Особую роль здесь приобретает значение ТД как практики, отражающей социальное участие и поддержку, процессы саморегуляции в обществе. Реализуемая на уровне сообщества цель ТД: снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, формирование психологической культуры, укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения.

Задачи ТД на этом уровне анализа:

— участие в ликвидации негативных психологических последствий чрезвычайных ситуаций в городе в рамках психологической и информационной помощи по телефону;

— ведение просветительской и рекламной работы в области телефонного консультирования; можно сказать, что ТД во многом является авангардом в росте психологической грамотности;

— обеспечение доступности и своевременности квалифицированной психологической помощи по телефону людям, оказавшимся в критических ситуациях, независимо от их социального статуса и местожительства;

— гарантия для каждого гражданина, обратившегося за советом и помощью, возможности доверительного диалога;

— профилактика самоубийств и кризисных состояний;

— психологическое консультирование по телефону: помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных ресурсов для выхода из кризисного состояния;

— расширение диапазона социально и личностно-приемлемых средств у абонентов для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление их уверенности в себе.

В связи с этим на первый план выходят такие функции оценки эффективности реализации этих задач, как диагностическая (выявление нужд разных групп населения, динамики проблем и пр.), регулятивная (обеспечение гарантии прав человека), контроль распределения материальных ресурсов в области помогающих практик.

Этот уровень также учитывает образ ТД и его позицию в социуме. Так, например, ТД при ОВД воспринимаются населением как служба, в

которую может обратиться каждый гражданин независимо от социального статуса, материального положения, возраста и т.п. в проблемных (критических) жизненных ситуациях и которая обеспечивает получение помощи, в первую очередь психологической, в условиях защищенности, понимания и доверия [Хачатурян, 2001].

Итак, цели и критерии разных уровней можно кратко суммировать следующим образом:

Уровень оценки функционирования	Цели	Критерии оценки эффективности
Консультант	Качество консультативной работы, профессиональное развитие специалиста	— качество консультаций, оценка профессиональных навыков; — забота о себе: повышение квалификации, профилактика синдрома выгорания, самостоятельные действия
Организация	Качество функционирования ТД как организации. Задачи: — создание базы данных о лицах и службах, оказывающих психологическую, психиатрическую, медицинскую, юридическую помощь населению; — забота о профессиональном совершенствовании сотрудников службы	— охват населения, практика обращения с абонентами; — степень внутренней связности, согласованности и непротиворечивости; — регулярность супервизий, интервизий и других форм осмысления опыта и профилактики синдрома выгорания; — обеспечение условий труда; — качественный состав сотрудников
Профессиональная область	Задачи: — создание постоянно действующей практической учебной базы, подготовка методического материала для обучения психологов-консультантов; — участие в научно-исследовательской работе по актуальным вопросам психического здоровья	— связи со смежными инстанциями; — связи с научным сообществом и осмысление своей деятельности; — связи с образовательной средой, проработанность системы практики

Социум	Качество реализации в обществе данного вида помогающей практики: реализуемая на уровне сообщества цель ТД — снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, формирование психологической культуры, укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения	— информированность населения о ТД; — образ ТД у населения, его восприятие разными категориями, в том числе и целевой аудиторией, представителями групп риска
--------	---	--

### Заключение

На сегодняшний день не существует общей модели оценки эффективности ТД; отсюда и недостаток связей и согласованности разных уровней целей и задач деятельности ТД и связанных с ними форм и функций оценки эффективности. Мы предложили модель, которая учитывает разные уровни функционирования ТД. Выделенные уровни не являются независимыми: они тесно связаны между собой. Так, отслеживание структурно-динамических аспектов консультативных случаев, проблем, категорий абонентов и пр. помогает консультанту увидеть новые темы, ориентирует его на повышение квалификации по проблемам, в которых он не вполне компетентен, но которые набирают актуальность в данный момент жизни общества. В идеале выстраивается система соподчинения целей и задач деятельности ТД и, как следствие, функций и форм оценки ее эффективности. Разрабатывая описанную выше модель, мы исходили из того, что деятельность ТД является сложным многоуровневым процессом и оценка ее эффективности (а не просто результативности) должна соответствовать тому уровню сложности и многообразию, которое характеризует само функционирование ТД.

### ЛИТЕРАТУРА

- Апресян Р.Г. Идея морали и базовые нормативно-этические программы. М., 1995.
- Борисов А.А. Оценка эффективности инновационной деятельности: дис. ... канд. эконом. наук. М., 2010.

- Бурмистрова Е.В. Методы и алгоритмы мониторинга и оценки качества образовательных услуг ВУЗа: дис. ... канд. техн. наук. Новосибирск, 2007.
- Документация службы экстренной психологической помощи детям и подросткам по телефону // Организация экстренной психологической помощи детям и подросткам в России: принципы, стандарты, практика: Сборник материалов. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; «Смысл», 2007. С. 160—205 (Ребенок группы риска: технологии оказания помощи).
- Емельянова Е.В. Критерии эффективности работы телефона доверия. Саратов, 2002
- Курочкина А.Ю. Научно-методические основы оценки качества услуг: дис. ... канд. эконом. наук. СПб., 2001.
- Лернер Е.И. Принципы рекламирования англоязычных служб телефонной экстренной помощи // Вестник РАТЭПП. 1994. № 1, 2.
- Национальные стандарты Российской Федерации «Социальное обслуживание населения» // Организация экстренной психологической помощи детям и подросткам в России: принципы, стандарты, практика: Сборник материалов. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; «Смысл», 2007.
- Телефоны доверия. Руководство по рекомендуемым стандартам качества // Организация экстренной психологической помощи детям и подросткам в России: принципы, стандарты, практика: Сборник материалов. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; «Смысл», 2007.
- Усманова С.Р. Оценка эффективности деятельности социальных служб: дис. ... канд. социол. наук. Саратов, 2005.
- Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования телефонов доверия. Владимир, 2000.
- Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов доверия» при органах внутренних дел: дис. ... канд. психол. наук. М., 2001.
- Шведковский О.В. Микродинамика личностных изменений в процессе понимающей психотерапии: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2007.
- Этическая хартия Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) // Организация экстренной психологической помощи детям и подросткам в России: принципы, стандарты, практика: Сборник материалов. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; «Смысл», 2007.
- Этические стандарты психологов. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.humanities.edu.ru/db/msg/61354>; <http://www.psychology.ru/Lib-rary/00009.shtml>
- Bonneson M.E. 1987. Hartsough Development of the crisis call outcome rating scale. *Journal of consulting and clinical psychology*. Vol. 55, № 4: 612—614.
- Boroto D.R., Kalafat J.D. and Cohen L.H. 1978. Client vs. rater judgments of counselor effectiveness. *Journal of Clinical Psychology*. Vol. 34, № 1.

- Bobevski I. and Holgate A.M. 1997. Characteristics of effective telephone counselling skills. *British Journal of Guidance & Counselling*. Vol. 25, Iss. 2.
- Hepburn A. 2006. *Getting Closer at a Distance : Theory and the Contingencies of Practice Theory Psychology*. 16: 327.
- Hunt P.A. 1993. Relateline: An evaluation of a telephone helpline ... . *British Journal of Guidance & Counselling*. Vol. 21, Iss. 3.
- Kalafat J., Gould M.S., Munkakh J.L.H. and Kleinman M. 2007. An evaluation of crisis hotline outcomes. *Suicide and Life-threatening behavior*. Vol. 37, № 3.
- Kenny M.C. and McEachern A.G. 2004. Telephone Counseling: Are Offices Becoming Obsolete? *Journal of counseling and development*. Vol. 82.
- 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.
- Robert J.R., Collie W.C. and Daniel F. 2002. Brossart Effectiveness of Telephone Counseling: A Field-Based Investigation. *Journal of Counseling Psychology*. Vol. 49, № 2: 233—242.
- Robert J.R., Collie W.C. and Daniel F. 2006. Brossart The Attractiveness of Telephone Counseling: An Empirical Investigation of Client Perceptions. *Journal of Counseling & Development*. Vol. 84.
- Ritchie Ch. 2006. Can Telephone Support Improve Parent and Child Well-Being? *Journal of Social Work*. 6: 361.
- Stokoe E. and Hepburn A. 2005. Noise formulations in neighbour complaints. *Discourse & Society* . Vol. 16 (5): 647—673.
- Wei H., Chen L., Su H., Williams J.H. 2010. A Multi-Method Evaluation of the Teen Pregnancy Hotline in Taiwan. *Child and Adolescent Social Work Journal* 27: 213—229.

## MULTILEVEL MODEL OF A HELPLINE QUALITY ASSESSMENT

*N.YU. FEDUNINA, E.A. TCHURSINA*

A model of assessment of the work of help-line is proposed. The authors discuss four levels of this process: client-counselor relations, helpline as organization, helpline among other organizations involved in mental health domain, helpline and society. It is claimed that for each level a number of specific criteria of helpline assessment can be proposed.

**Keywords:** helpline, counseling, assessment

- Apresjan R.G. Ideja morali i bazovye normativno-jeticheskie programmy. M., 1995.
- Borisov A.A. Ocenka jeffektivnosti innovacionnoj dejatel'nosti: dis. ... kand. jekonom. nauk. M., 2010.

- Burmistrova E.V. Metody i algoritmy monitoringa i ocenki kachestva obrazovatel'nyh uslug VUZa: dis. ... kand. tehn. nauk. Novosibirsk, 2007.
- Dokumentacija sluzhby jekstrennoj psihologicheskoj pomowi detjam i podrostkam po telefonu // Organizacija jekstrennoj psihologicheskoj pomowi detjam i podrostkam v Rossii: principy, standarty, praktika: Sbornik materialov. M.: Nacional'nyj fond zavity detej ot zhestokogo obrawenija; «Smysl», 2007. S. 160—205 (Rebenok gruppy riska: tehnologii okazanija pomowi).
- Emel'janova E.V. Kriterii jeffektivnosti raboty telefona doverija. Saratov, 2002
- Kurochkina A.Ju. Nauchno-metodicheskie osnovy ocenki kachestva uslug: dis. ... kand. jekonom. nauk. SPb., 2001.
- Lerner E.I. Principy reklamirovanija anglojazychnyh sluzhb telefonnoj jekstrennoj pomowi // Vestnik RATJePP. 1994. № 1, 2.
- Nacional'nye standarty Rossijskoj Federacii «Social'noe obsluzhivanie naselenija» // Organizacija jekstrennoj psihologicheskoj pomowi detjam i podrostkam v Rossii: principy, standarty, praktika: Sbornik materialov. M.: Nacional'nyj fond zavity detej ot zhestokogo obrawenija; «Smysl», 2007.
- Telefony doverija. Rukovodstvo po rekomenduemyim standartam kachestva // Organizacija jekstrennoj psihologicheskoj pomowi detjam i podrostkam v Rossii: principy, standarty, praktika: Sbornik materialov. M.: Nacional'nyj fond zavity detej ot zhestokogo obrawenija; «Smysl», 2007.
- Usmanova S.R. Ocenka jeffektivnosti dejatel'nosti social'nyh sluzhb: dis. ... kand. sociol. nauk. Caratov, 2005.
- Hachaturjan S.D. Psihologicheskie uslovija jeffektivnosti funkcionirovanija telefonov doverija. Vladimir, 2000.
- Hachaturjan S.D. Psihologicheskie uslovija jeffektivnosti funkcionirovanija «Telefonov doverija» pri organah vnutrennih del: dis. ... kand. psihol. nauk. M., 2001.
- Shvedkovskij O.V. Mikrodinamika lichnostnyh izmenenij v processe ponimajuwej psihoterapii: avtoref. dis. ... kand. psihol. nauk. M., 2007.
- Jeticheskaja hartija Mezhdunarodnoj federacii telefonnoj jekstrennoj pomowi (IFOTES) // Organizacija jekstrennoj psihologicheskoj pomowi detjam i podrostkam v Rossii: principy, standarty, praktika: Sbornik materialov. M.: Nacional'nyj fond zavity detej ot zhestokogo obrawenija; «Smysl», 2007.
- Jeticheskie standarty psihologov. [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.humanities.edu.ru/db/msg/61354>; <http://www.psychology.ru/Library/00009.shtml>
- Bonneson M.E. 1987. Hartsough Development of the crisis call outcome rating scale. *Journal of consulting and clinical psychology*. Vol. 55, № 4: 612—614.
- Boroto D.R., Kalafat J.D. and Cohen L.H. 1978. Client vs. rater judgments of counselor effectiveness. *Journal of Clinical Psychology*. Vol. 34, № 1.
- Bobevski I. and Holgate A.M. 1997. Characteristics of effective telephone counselling skills. *British Journal of Guidance & Counselling*. Vol. 25, Iss. 2.
- Hepburn A. 2006. *Getting Closer at a Distance : Theory and the Contingencies of Practice Theory Psychology*. 16: 327.
- Hunt P.A. 1993. Relateline: An evaluation of a telephone helpline ... . *British Journal of Guidance & Counselling*. Vol. 21, Iss. 3.

- Kalafat J., Gould M.S., Munkakh J.L.H. and Kleinman M. 2007. An evaluation of crisis hotline outcomes. *Suicide and Life-threatening behavior*. Vol. 37, № 3.
- Kenny M.C. and McEachern A.G. 2004. Telephone Counseling: Are Offices Becoming Obsolete? *Journal of counseling and development*. Vol. 82.
- 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.
- Robert J.R., Collie W.C. and Daniel F. 2002. Brossart Effectiveness of Telephone Counseling: A Field-Based Investigation. *Journal of Counseling Psychology*. Vol. 49, № 2: 233—242.
- Robert J.R., Collie W.C. and Daniel F. 2006. Brossart The Attractiveness of Telephone Counseling: An Empirical Investigation of Client Perceptions. *Journal of Counseling & Development*. Vol. 84.
- Ritchie Ch. 2006. Can Telephone Support Improve Parent and Child Well-Being? *Journal of Social Work*. 6: 361.
- Stokoe E. and Hepburn A. 2005. Noise formulations in neighbour complaints. *Discourse & Society*. Vol. 16 (5): 647—673.
- Wei H., Chen L., Su H., Williams J.H. 2010. A Multi-Method Evaluation of the Teen Pregnancy Hotline in Taiwan. *Child and Adolescent Social Work Journal* 27: 213—229.