

## Тематика обращений замещающих родителей на Телефон Доверия

*Комлева О.В., Малетина Т.А.*

Телефон Доверия – один из наиболее доступных видов психологической помощи. Цель деятельности Телефона Доверия – оказание экстренной психологической помощи по телефону детям, родителям для конструктивного своевременного выхода из трудной жизненной ситуации.

Телефон экстренной психологической помощи для детей и родителей (Телефон Доверия) существует в МОУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Развитие» города Вологды с 2004 года и является одним из направлений оказания помощи детям и родителям.

Телефон экстренной психологической помощи для детей и родителей осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

- оказание экстренной психологической помощи;
- телефонное консультирование детей, подростков, молодежи, взрослого населения по актуальным проблемам развития личности;
- информационное консультирование.

Общее количество обращений за последние три года составило от 200 до 240 звонков. Ежегодно к наиболее часто встречающимся проблемам обращений относятся следующие: проблемы детско-родительских отношений и межличностных отношений в семье; учебные и профессиональные проблемы; проблемы личностного характера; проблемы психофизиологического и психического развития; сиротство, проблемы замещающей семьи.

МОУ Центр «Развитие» участвует в реализации региональной долгосрочной целевой программы "Дорога к дому", целью которой является укрепление института замещающей семьи, повышение уровня психолого-педагогической и медико-социальной компетентности родителей и лиц их замещающих, сокращение численности детей, воспитываемых в учреждениях для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, за счет развития альтернативных форм семейного устройства. В рамках программы предусмотрено оказание помощи консультантами Телефона Доверия родителям, воспитывающим приемных и опекаемых детей. Консультирование на Телефоне Доверия открывает

возможности для незамедлительного решения проблем, возникающих у замещающих семей.

В настоящее время звонки на Телефоне принимают 5 психологов - консультантов. Все сотрудники имеют сертификаты повышения квалификации по консультированию на Телефоне Доверия.

На сегодняшний день у родителей, взявших на себя обязанности по воспитанию детей в замещающих семьях, возникает ряд трудностей, которые препятствуют созданию оптимальных условий для их нормального развития. Часто замещающие родители не справляются с проблемами, возникшими в процессе воспитания, и возвращают ребенка в детское учреждение. Как показала практика, родители, принявшие на воспитание ребенка, не всегда понимают задачи воспитательной и развивающей работы, являющейся основой в воспитании детей в условиях замещающей семьи, и нуждаются в специальном обучении для выполнения родительских функций.

Тематика обращений на Телефон Доверия замещающими семьями достаточно разнообразна:

- общение со службами в процессе оформления документов на ребенка;
- особенности возрастной психологии детей;
- основные депривационные проблемы у детей, развивавшихся вне семьи; виды депривационного поведения детей; возможности реабилитации;
- общение с окружающими и посторонними людьми; правила поведения;
- процесс адаптации, стадии, их особенности; определение перехода одной стадии в другую;
- особенности адаптации родителей; повышение роли отца и других членов семьи в процессе адаптации и реабилитации;
- интерпретация поведенческих проявлений ребёнка в замещающей семье; основные стереотипы и ошибки родителей в интерпретации поведения детей;
- особенности поведения детей в замещающей семье, имеющих различный опыт воспитания в родной семье и во время нахождения в учреждении;
- особенности адаптации сиблингов (в случае одновременного приема двух и более детей); налаживание отношений с другими детьми в семье;
- особенности психологии приемных подростков; основные ошибки усыновителей в интерпретации поведения подростков;
- тайна усыновления; как и когда, рассказать ребёнку о его происхождении;
- идентичность приемного ребенка; проблемы контактов ребёнка с биологическими родственниками; выработка / корректировка отношения ребёнка к его биологическим родителям;

- взаимоотношения усыновителей с биологическими родителями ребёнка, юридические, этические и психологические аспекты;

- специфические проблемы детей-сирот и детей, имеющих опыт пребывания в интернатном учреждении – психосоматические заболевания, тревожность и страхи, нарушение и искажение привязанности, последствия переживания травматического опыта, детское воровство.

Рейтинг обращений замещающих родителей на Телефон Доверия выглядит следующим образом:

- трудности замещающих родителей в воспитании детей – 60%;

- вопросы, касающиеся образования (проблемы с администрацией школы или с другими педагогами, проблемы устройства ребенка в сад, школу) -18%;

- вопросы опеки и попечительства, получение социальных выплат – 9%;

- обращения по вопросам конфликтов с представителями правоохранительных органов и других государственных структур (правомерно ли допрашивали ребенка, можно ли снимать отпечатки пальцев у ребенка и т.д.) – 9%.

- вопросы жилищного характера – 4%;

Наибольший процент обращений замещающих родителей на Телефон Доверия составляют вопросы по поводу своих детей (60%).

Родители чаще всего обеспокоены учебными проблемами ребенка (48%): плохая успеваемость, сложности с выполнением домашнего задания, отсутствие дисциплинированности, прогулы; конфликтным поведением («грубит», «отвечает», «не слушается», «поздно приходит домой») – 23%. Кроме того, 12% замещающих родителей беспокоит курение, употребление подростками алкоголя и наркотиков. Невыполнение предъявляемых норм поведения волнует 28% замещающих родителей: частая ложь и обман, проблемы с деньгами, кражи, «невинное присвоение предметов», отказ от посильной работы по дому, невыполнение гигиенических норм, нарушение норм просмотра телепередач и норм сна, всеобщее неподчинение. Одна из наиболее волнующих тем в консультировании – установление доверительных отношений замещающего родителя и ребенка (43%), отношения с биологической семьей – 44% (см. диаграмму 1).



*Диаграмма 1. Обращения замещающих родителей по вопросам воспитания детей.*

К наиболее частым вопросам замещающих семей к консультанту относятся:

- какие чувства позволительны, а какие нет в отношении приемного ребенка;
- как себя вести, если испытываешь по отношению к приемному ребенку негативные чувства;
- какая степень близости в отношениях с приемным ребенком позволительна;
- как относиться к прошлому ребенка и его кровным родителям; надо ли поддерживать с ними отношения;
- как должен называть приемных родителей ребенок – «мама, папа», «тетя, дядя» или «по имени-отчеству»;
- в какой степени замещающие родители несут ответственность за ребенка и его будущее;
- какой «отдачи» от него они имеют право ожидать;
- кем они являются в большей степени: родителями или нанятыми на работу воспитателями;
- на какую помощь от органов опеки они вправе рассчитывать;
- вопросы взаимодействия с кровными родителями ребенка.

При анализе обращений замещающих семей, выделяется значительное число родителей, которым необходима поддержка, совет, консультация, реальная помощь со стороны педагогов, психологов, специалистов органов опеки и попечительства в решении актуальных проблем замещающей семьи, систематическое психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение.

Таким образом, деятельность Телефона Доверия по оказанию экстренной психологической помощи замещающим семьям очень актуальна в условиях дефицита очной профессиональной психологической

помощи населению. Она позволяет получить мгновенную доступную психологическую помощь на высоком профессиональном уровне.