

Проблема систематизации обращений на телефоны доверия в системе образования

Холопова А. Е., зав. отд. экстренной психологической помощи ГОУ г. Москвы ЦПМСС «Юго-Восток»

Важной составляющей современной жизни и актуальной потребностью общества является возможность получения анонимной психологической помощи, которая осуществляется по Телефонам доверия. Телефоны доверия становятся все более распространенным явлением в социальной культуре нашей страны. Увеличивается число служб Телефонов доверия, в том числе и в системе образования.

Телефон консультирования в государственном образовательном учреждении Центре психолого-медико-социального сопровождения «Юго-Восток» открыт в апреле 1999 года.

Целью его работы является оказание быстрой и своевременной психологической помощи разным категориям и группам населения, оказавшимся в сложных жизненных ситуациях: детям, подросткам и их родителям, воспитателям и учителям, администрации образовательных учреждений, а также специалистам, деятельность которых связана с обучением и воспитанием детей. Особенностью его является то, что значительное число звонков поступает именно от взрослых на темы, связанные с поведением подростков, детско-родительскими отношениями. Чаще всего родителей волнуют трудности во взаимоотношениях с ребенком и подростком: непослушание, упрямство, агрессивность, воровство; проблема адаптации ребенка в учебном заведении, конфликты в классе с учащимися и педагогами, школьная неуспеваемость, прогулы занятий. Подростки интересуются, как правило, вопросами взаимоотношений. Это могут быть отношения со сверстниками, родителями, педагогами.

С каждым годом количество звонков увеличивается, повышается число повторных обращений, что можно связывать с ростом доверия у жителей округа к консультантам, работающим на телефоне.

Ежегодное увеличение количества поступающих звонков сделало актуальной проблему систематизации обращений абонентов на Телефон консультирования.

Анализ литературы по проблемам Телефонов доверия показал, что вопросу систематизации обращений абонентов практически не уделяется внимания и до сих пор не существует официальной классификации обращений. Тем не менее, для качественного и эффективного оказания помощи важно понимать, кто обращается на Телефон консультирования, с какой периодичностью, как меняется эмоциональное состояние абонента в ходе работы и другие факторы.

Группой экспертов в нашем Центре для определения характера возможной помощи абоненту в рамках телефонного диалога была проведена систематизация звонков по Телефону консультирования, позволяющая максимально быстро и точно определить категорию обращения абонентов.

Исходным материалом для анализа послужил список жалоб и требований, составленный на основании данных, собранных в Центре. К ним относятся: проблемы взаимоотношений (в семье, в учебном заведении, со сверстниками, на работе, с любимыми, трудности знакомства), конфликты (школьные, на работе, семейные, со сверстниками, внутриличностные), состояние здоровья (соматическое, неврологическое, наркомания, алкоголизм, травматизм, инвалидность, беременность, депрессия, фобии), вопросы насилия (убийства, угроза убийства, суицид, суицидальные намерения), личностные проблемы (социализация, возбудимость, агрессия, низкая/высокая самооценка, низкий/высокий уровень притязаний, kleptomания, трудности сексуального порядка), профессиональные трудности, экзистенциальные проблемы, различные нарушения (речевые,

поведенческие, психические, активности внимания, сна), информационные звонки, молчание, неклассифицированные.

За основу классификации звонков была принята трехфакторная модель Чарльза Осгуда [4]. Для систематизации обращений по телефону консультирования был использован метод семантического дифференциала, позволяющий определить сходство между обращениями абонентов. Семантический дифференциал обнаруживает степень семантического сходства между исходными жалобами по трем факторам: оценки, активности и темпу.

Схема Ч. Осгуда позволяет классифицировать все обращения по полярным категориям, поэтому их можно разделить на обращения абонента отрицательного и положительного характера, по активности на сильные и слабые, а так же по темпу необходимости вмешательства в жизненную ситуацию абонента, т.е. медленный или быстрый.

На основании факторного анализа обращений, проведенного специалистами Центра в научно-практической лаборатории стандартизации и нормирования психодиагностических методик, все обращения были разбиты на три категории: соматические жалобы, психосоматические расстройства и психологические трудности, что согласуется с трехфакторной моделью Ч. Осгуда.

Н.А. Янковская (директор ЦПМСС «Юго-Восток»), Н.А. Аминов (зам. директора по вопросам психологии ЦПМСС «Юго-Восток») разработали унифицированную систему оценки обращений и предложили «Классификатор унифицированной системы оценки обращений по телефону консультирования» (Таблица 1).

										Таблица 1
Классификатор унифицированной системы оценки обращений по телефону консультирования										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Дата	№	Пол	Возраст	Длительность консультации, мин.	Частота обращения	Причина обращения (по кодификатору)	Причина обращений по Ч. Осгуду	Звонка по шкалеКлассификация			Оценка эмоционального состояния		Отметка обратной связи
								Оценка	Активность	Ч. Осгуда Темп	Начало беседы	Окончание беседы	
	1												
	2												
	..												

Система оценки обращений по телефону консультирования предполагает определенный алгоритм действий консультанта и включает следующие шаги:

1. Фиксация даты поступления звонка, времени диалога с абонентом, его половой принадлежности и возраста.

2. Отнесение обращения к определенной категории согласно схеме Ч. Осгуда (Таблица 2). Каждое обращение оценивается полярными категориями по 7 балльной шкале. Данная схема помогает оценить содержание звонка как позитивное или негативное, определить степень участия абонента в разговоре, его активность в обсуждаемой проблеме и установить срочность решения заявленной проблемы.

Таблица 2								
Классификация звонка по шкале Ч. Осгуда								
ОЦЕНКА								
Отрицательный	1	2	3	4	5	6	7	Положительный
АКТИВНОСТЬ								
Слабый	1	2	3	4	5	6	7	Сильный
ТЕМП								

Медленный	1	2	3	4	5	6	7	Быстрый
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---------

3. Оценка эмоционального состояния абонента в начале беседы и на момент ее окончания. Оценка проводится по шкале Шлозберга полярными категориями по 7 балльной шкале (Таблица 3). Если консультант фиксирует крайние значения эмоционального состояния, то это может свидетельствовать о кризисном характере заявленной абонентом проблемы (смерть, болезнь, развод и др.). Фиксация эмоционального состояния абонента в начале и конце разговора позволяет отслеживать динамику переживаний, их стабильность или обострение.

								Таблица 3
Оценка эмоционального состояния абонента по шкале Шлозберга								
Депрессия	1	2	3	4	5	6	7	Эйфория

4. Планирование действий необходимых для преодоления затруднительной ситуации и формулирование предложений абоненту, которые он может для себя принять.

5. Установление обратной связи как меры эффективности телефонной консультации. *Отметка обратной связи отмечается в случае получения информации о действиях. Если после беседы абонентом были предприняты какие-либо действия, то эта информация оценивается (1), в случае, если такой информации не было – (0).*

Классификатор унифицированной системы оценки обращений также включает информацию о возрасте и половой принадлежности абонента, частоте обращений (впервые (1), повторно (2), регулярно (3)) и причине обращений. Причина обращения фиксируется по модели Ч. Осгуда (соматические жалобы (1), психосоматические расстройства (2), психологические трудности (3)) и кодификатору (проблемы взаимоотношений (01), конфликты (02), здоровье (03), личностные проблемы (04), различные нарушения (05), информационные звонки (06), молчание (07), неклассифицированные (08)).

Данная систематизация направлена на увеличение скорости обработки информации консультантом, полученной от абонента и помогает структурировать ситуацию, раскрыть ее связь со всем контекстом жизненного пути абонента, выстроить схему дальнейшего диалога.

В настоящее время возник вопрос о необходимости введения критериев эффективности работы служб Телефонов доверия. Такими критериями являются сравнительная оценка эмоционального состояния абонента до и после диалога, повторное обращение абонентов на Телефон консультирования. Другим критерием могла бы выступать информация об обращении абонента в учреждение, оговоренное в процессе беседы. На данном этапе получение подобной информации является затруднительным, т.к. для его осуществления необходимо создание социальной сети учреждений, во взаимосвязи с которыми возможно отследить дальнейшие шаги абонента. Есть лишь возможность на завершающем этапе беседы высказать просьбу абоненту, сообщить о своем обращении в то или иное учреждение.

Используя данный способ систематизации, можно классифицировать обращения абонентов. В то же время мы не исключаем возможности применения других моделей для систематизации и уточнения характера обращений с использованием других лингвистических и паралингвистических методов.

Предложенная систематизация обращений может быть внедрена в практику работы Телефонов доверия, поскольку она показала свою эффективность при анализе обращений абонентов.