

ПРИЛОЖЕНИЕ №19

РОССИЙСКАЯ И МЕЖДУНАРОДНАЯ КОДИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ НА ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Основное назначение кодификатора – классифицировать наиболее значимые и частые обращения с целью их учета и анализа проблем, с которыми обращаются дети в Службу ДТД. На основе кодификации ведется статистический учет обращений, и это позволяет регулировать деятельность службы в целом и рекламно-информационное направление в частности, в соответствии с целевыми группами. Так как проблемы, с которыми обращаются дети и взрослые на телефон доверия, достаточно разнообразны, то кодификация не носит строгого характера и служит только целям удобства ведения учета.

В основу кодирования положен принцип значимости проблемы для целей защиты прав ребенка. Второй принцип – не перегружать консультанта учетом факторов, не значимых для статистики, качества работы или трудно поддающихся объективной оценке.

Кодификатор приведен в соответствие с Международной формой учета статистических данных Международного объединения детских телефонов доверия (*CHI – Child Helpline International*), благодаря чему российские Службы ДТД могут сравнить деятельность своей службы и телефонов доверия в других странах.

Кодификатор содержит 14 разделов, в каждом из которых выделены только основные типы проблем. Все не значащие для статистических целей темы обращений кодируются как «другие», такой подпункт есть во всех разделах. Устройство кодификатора позволяет учесть интересы службы и консультанта: кодификатор не мешает консультанту различать проблемы, но для сбора статистических данных учитываются только значимые.

Данный кодификатор получил распространение среди служб экстренной психологической помощи детям по телефону и в настоящее время широко применяется в различных субъектах РФ.

В кодификаторе нет некоторых разделов, которые есть в Международной форме учета статистических данных. Строение разделов тоже отличается, поскольку мы в первую очередь должны получать статистические сведения, актуальные для российских служб ДТД. Это представляет некоторые трудности

при переносе данных из российской формы статистического учета в форму Международного объединения детских телефонов доверия. Те же неизбежные трудности испытывают и службы других стран, поскольку национальные формы сбора данных отличаются от предложенной Международным объединением детских телефонов доверия. Международная форма, как и положено, содержит всю проблематику работы на телефонах доверия всех стран-членов Международного объединения.

Предлагаем также использовать данный кодификатор и формы «Статистический учет обращений» за смену, за месяц, за квартал, за полугодие, за год для оценки качества проводимых рекламных и информационных кампаний, а также мониторинга текущей работы Службы ДТД.

***Кодификатор обращений в службу детского телефона доверия,
работающую под единым общероссийским номером***

1. Суицид
2. Семейная проблематика
3. Обращения, требующие защиты прав ребенка
4. Отношения со сверстниками
5. Проблемы взаимоотношения полов
6. Беременность/аборт
7. Проблемы сексуальной сферы
8. Здоровье детей и подростков
9. Переживание травмы
10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации
11. Проблемы социальной адаптации
12. Проблемы принятия себя
13. Юридические вопросы защиты прав детей
14. Взаимоотношения со Службой ДТД

1. Суицид

- 1.1. Суицидальные мысли
- 1.2. Суицидальные намерения
- 1.3. Принятое решение
- 1.4. Текущий суицид

1.5. Состояние после суицидальной попытки

1.6. Самоповреждения

1.10. *Другие проблемы*

2. Семейная проблематика

2.1. Обращения детей по поводу конфликта с родителями

2.2. Обращения родителей по поводу конфликтов с детьми

2.3. Проблемы родителей, связанные с осуществлением ухода за ребенком

2.4. Обращения по поводу конфликтов между детьми в семье

2.5. Переживания детей по поводу развода родителей

2.6. Обращения по поводу того, с кем будет жить ребенок после развода, и встреч с другим родителем

2.7. Конфликты в новой семье ребенка

2.8. Обращения по поводу усыновления

2.9. Обращения по поводу опеки, попечительства, приемной семьи

2.10. Обращения детей по поводу употребления ПАВ родителями

2.11. Проблемы семьи, связанные с проживанием в гражданском браке

2.15. Другие проблемы

3. Обращения, требующие защиты прав ребенка

3.1. Переживание по поводу физического насилия в семье

3.2. Переживание по поводу психического насилия в семье

3.3. Переживание по поводу инцестных отношений

3.4. Переживание по поводу пренебрежения нуждами ребенка

3.5. Переживание по поводу наказаний

3.6. Переживания по поводу физического и/или психического насилия в школе со стороны учащихся/травли (буллинга)

3.7. Переживания по поводу физического насилия в школе со стороны учителя (учителей)

3.8. Переживание по поводу соблюдения прав ребенка с ограниченными возможностями здоровья

3.9. Сообщение третьих лиц о нарушении прав ребенка

3.10. Обращение по поводу права ребенка на образование, медицинское обслуживание

3.11. Обращение по поводу нарушения других прав ребенка

3.15. Другие проблемы

4. Отношения со сверстниками

- 4.1. Трудности в общении со сверстниками
- 4.2. Отсутствие, поиск друзей
- 4.3. Конфликт с другом
- 4.4. Принятие групповых норм, ценностей
- 4.5. Переживание по поводу отношений с учебной группой
- 4.10. Другие проблемы

5. Проблемы взаимоотношения полов

- 5.1. Влюбленность в кумира
- 5.2. Трудности в установлении знакомства
- 5.3. Проблемы построения взаимоотношений в диаде
- 5.4. Переживания по поводу вступления/решения о вступлении в брак
- 5.5. Разрыв с партнером
- 5.10. Другие проблемы

6. Беременность

- 6.1. Информационный запрос
- 6.2. Проблема принятия решения о рождении ребенка/аборте
- 6.3. Проблемы, связанные с будущей ролью матери/отца
- 6.4. Проблемы отношения к беременности семьи/партнера
- 6.5. Обращения по вопросам контрацепции
- 6.10. Другие проблемы

7. Проблемы сексуальной сферы

- 7.1. Сексуальная неосведомленность
- 7.2. Переживания по поводу мастурбации
- 7.3. Обращения по поводу сексуальной ориентации
- 7.4. Обращения по поводу сексуальной дисгармонии в диаде
- 7.10. Другие проблемы

8. Здоровье детей и подростков

- 8.1. Переживания по поводу соматического заболевания

- 8.2. Переживания по поводу психического заболевания
- 8.3. Обращения по поводу страхов у детей
- 8.4. Обращения по поводу расстройства пищевого поведения
- 8.5. Переживания в связи с табакокурением
- 8.6. Переживания в связи с употреблением алкоголя
- 8.7. Переживания в связи с употреблением наркотиков
- 8.8. Обращения по поводу инвалидности
- 8.9. Обращения душевнобольных
- 8.10. Проблема доступа к медицинской помощи
- 8.15. Другие проблемы

9. Переживание травмы

- 9.1. Переживание ребенка по поводу физической травмы
- 9.2. Переживание ребенка по поводу психической травмы
- 9.3. Переживание ребенка по поводу сексуального насилия/изнасилования
- 9.4. Переживание ребенка по поводу травмы, полученной в результате террористической атаки или нахождения в зоне военных действий
- 9.5. Переживания взрослых по поводу полученной травмы
- 9.10. Другие проблемы

10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации

- 10.1. Переживания по поводу плохих оценок
- 10.2. Переживания по поводу затруднений в учебной деятельности
- 10.3. Отказ учиться, посещать школу
- 10.4. Конфликт с учителем
- 10.5. Затруднения в выборе профессии/учебной деятельности
- 10.6. Поиск и смена работы
- 10.7. Трудности/неудовлетворенность профессиональной деятельностью
- 10.15. Другие проблемы

11. Проблемы социальной адаптации

- 11.1. Обращение по поводу правонарушений ребенка
- 11.2. Уход ребенка из дома
- 11.3. Обращение по поводу воровства ребенка
- 11.4. Переживания в связи со службой в армии

- 11.5. Переживание в связи с дискриминацией (по расовой, национальной, религиозной, половой принадлежности, состоянию здоровья, др.)
- 11.6. Переживания, связанные с переездом/миграцией
- 11.15. Другие проблемы

12. Проблемы принятия себя

- 12.1. Проблемы принятия себя как личности
- 12.2. Переживание по поводу одиночества
- 12.3. Переживание по поводу выбора жизненного пути, проблемы самореализации
- 12.4. Обращение по другим экзистенциальным проблемам
- 12.5. Обращения по религиозным проблемам
- 12.6. Проблема времяпрепровождения
- 12.15. Другие проблемы

13. Юридические вопросы защиты прав детей

- 13.1. Обращение за юридическим советом или информацией
- 13.2. Обращение детей, нуждающихся в представлении их юридических интересов
- 13.3. Обращения по поводу привлечения ребенка в качестве свидетеля
- 13.4. Обращения по поводу юридических нарушений прав ребенка
- 13.5. Обращение по поводу ребенка, находящегося в конфликте с законом
- 13.6. Обращения по поводу реабилитации ребенка после наказания
- 13.7. Обращение по поводу интернет-угроз для ребенка
- 13.15. Другие проблемы

14. Взаимоотношения со Службой ДТД

- 14.1. Отбой
- 14.2. Молчание
- 14.3. Розыгрыш/звонок-развлечение
- 14.4. Информационный запрос
- 14.5. Интерес к Службе ДТД
- 14.6. Информационное сообщение для Службы, предложение помощи, совет, претензия
- 14.7. Выражение благодарности

- 14.8. Брань, угрозы в адрес консультанта
- 14.9. Обращение по поводу третьего лица
- 14.10. Использование консультанта в качестве сексуального партнера
- 14.11. Обращение постоянно звонящего собеседника
- 14.12. Неклассифицируемые обращения
- 14.15. Другие проблемы