

Аналитическая справка состояния психологического здоровья горожан по данным обращений в службу экстренной психологической помощи «Телефон Доверия» отделения социально-консультативного обслуживания ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Сарова» за 2016 год.

*Заведующая отделением социально-консультативного обслуживания
ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова», руководитель службы «Телефон Доверия»
Ю.Ю. Каледина*

Служба экстренной психологической помощи «Телефон Доверия» (далее - ТД) - одна из важнейших составляющих целого комплекса оказываемых психологических услуг населению работниками ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова».

Активный процесс создания служб телефонов экстренной психологической помощи (ТЭПП) в России связан с началом «перестройки». Бурное развитие ТЭПП в этот период явилось результатом осознания кризиса в обществе и ответственности перед людьми, понимания ценности психологической поддержки, стремления помочь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. На сегодняшний день подтверждается востребованность и значимость услуг, предоставляемых специалистами по ТД. Более того, анализ обращаемости в подобного рода службы является некоторым скрытым мониторингом психологического состояния населения, отражая кризисные явления общественной жизни, сферы «группы риска» жизнедеятельности людей, актуальные проблемы разных возрастных и социальных категорий, что позволяет составить прогноз дальнейшего развития психологического здоровья общества и наметить необходимые пути выхода из сложившейся социальной ситуации в стране и в нашем городе, в частности.

Служба ТД в г. Саров создавалась одной из первых в Нижегородской области. Специалисты службы оказывают психологическую помощь горожанам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в течение 24 лет и заслужили со стороны населения города доверие и признание.

С 1998 года служба является структурным подразделением ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Сарова». С 2008 года ТД - структурное подразделение отделения социально-консультативного обслуживания Центра.

На современном этапе развития службы консультирование по ТД осуществляют профессиональные психологи разных направлений психологической науки. Штат Службы составляют 3 человека, работающие на постоянной основе, и 4 человека по совместительству. Такое штатное расписание оправдано ситуацией риска развития синдрома эмоционального выгорания при работе на кризисной линии и позволяет использовать опыт сотрудников - специалистов других «помогающих» организаций. Коллектив службы – это профессиональное сообщество, объединившее в себе единомышленников, в рамках и с помощью которого происходит постоянный личностный и профессиональный рост консультантов - людей, готовых выслушать и помочь. Сегодня рассматривается вопрос о развитии в службе волонтерского движения по оказанию срочной психологической помощи и поддержки по телефону, где консультантами станут жители города, готовые к оказанию такого рода услуг и прошедшие отбор и обучение.

Цель службы ТД - снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, находящихся в трудной жизненной ситуации, укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения.

Основные задачи:

- Оказание экстренной психологической помощи по телефону.
- Обеспечение каждому обратившемуся за помощью возможности доверительного диалога.
- Информационное консультирование звонящих о работе социальных служб и учреждений г.Сарова.
- Проведение анализа причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения, и доведение результатов до сведения органов социальной защиты населения, государственных и общественных организаций с рекомендациями по проведению мероприятий, направленных на нормализацию психоэмоционального состояния.
- Повышение психологической культуры населения через выступления в СМИ, участие в работе круглых столов, конференций, семинаров.
- Реклама деятельности службы ТД.

С 1994 года Служба ТД входит в состав Российской Ассоциации телефонной экстренной психологической помощи (РАТЭПП). Специалисты службы принимают участие в ежегодных конференциях и «школах» РАТЭПП как в качестве участников групп, так и в качестве ведущих тренинговых программ, групп личностного роста и супервизорских групп.

Кроме телефонных консультантов - психологов в определенные дни и часы (в настоящее время это среда, с 18 до 21 часа) на ТД приглашаются различные узкие специалисты. Сегодня ведет прием по Телефону юрист, психолог по работе с онкобольными, представители общества анонимных алкоголиков. Планируется возобновление дежурств врачей (гинеколога, венеролога, врача-инфекциониста, нарколога и др.), к которым по ряду моральных или материальных причин граждане лично обратиться зачастую не решаются. Служба ТД помогает сделать этот шаг, и многие обратившиеся анонимно на ТД, например, к врачу-специалисту, в дальнейшем могут получить очную помощь.

Среди мероприятий, организованных специалистами ТД, наиболее значимыми являются следующие:

- ✓ В 2007г. специалисты Службы ТД организовали и провели 17 Ежегодную Всероссийскую конференцию телефонов экстренной психологической помощи, в которой приняли участие порядка 120 психологов из разных регионов России и области.
- ✓ В марте 2002 г. состоялся городской Круглый стол по теме "Предотвращение домашнего насилия", инициатором и участником которого были специалисты ТД.
- ✓ Служба ТД выступает как определенный методический центр для поддержки и развития психологов города. Ежегодно тренер РАТЭПП С.Д.Хачатурян проводит цикл обучающих семинаров-тренингов «Стратегии психологического консультирования» по основным направлениям индивидуального и семейного консультирования».
- ✓ На базе Саровского физико-технического института проведены научно-практические семинары для специалистов города с участием сотрудников ТД: по проблеме суицидального поведения подростков, по работе с семьей (дисфункциональные семьи и созависимые отношения в семье), по профилактике семейного неблагополучия.

- ✓ В 2012г. по инициативе сотрудников ТД впервые в городе проведена конференция «Психологическая помощь в городе – актуальность, проблемы, перспективы», направленная на обмен опытом, повышения профессиональной компетентности специалистов, работающих в сфере оказания дистанционной и очной психологической помощи. Участниками конференции стали около 90 практикующих специалистов.
- ✓ В 2013г. – специалисты ТД выступили организаторами областной конференции психологов учреждений социального обслуживания, где в формате круглых столов, мастерских, семинаров обсуждались актуальные аспекты деятельности психолога, а также различные подходы и методы в практике психологического консультирования и супервизии.
- ✓ В 2014г. психологи ТД выступили ведущими семинара-тренинга «Профилактика суицидального поведения военнослужащих» для психологов Приволжского военного округа.
- ✓ 2015год – специалисты ТД прошли обучающие программы, посвященные современным направлениям психотерапии и консультирования в г.Москве и г.Н.Новгороде.
- ✓ Традицией стала проведение «горячей линии» по проблемам инвалидов в рамках Декады инвалидов, в которой принимают участие специалисты разных городских организаций (ФСС, Управление социальной защиты, Общество инвалидов, Молодежный центр, Центр занятости, БМСЭ, психологи ТД).
- ✓ 2016год – организация обучающей группы специалистов города по овладению знаниями и навыкам работы с клиентами с психологическими травматическими переживаниями, а также серия семинаров (вед. Хачатурян С.Д.) по основам гармоничного построения семейных отношений, особенностям гендерных ролей.

Большое внимание в деятельности ТД уделяется рекламным кампаниям: составление рекламных буклетов, взаимодействие с СМИ, где дается не только информация о деятельности службы, но проводится анализ проблем, наиболее актуальных для горожан. На данный момент служба тесно взаимодействует с редакцией газеты «Новый город», в частности публикует материалы в газете «Бизнес-курьер».

Статистические данные гендерной принадлежности абонентов ТД за 2016 год

Квартальный период	Количество обращений	
	мужчины	женщины
Квартал 1 (547)	202 (25%)	345 (30%)
Январь	80	102
Февраль	59	114
Март	63	129
Квартал 2 (414)	150 (18,5%)	264 (23%)
Апрель	57	123
Май	65	86
Июнь	28	55
Квартал 3 (511)	240 (29,7%)	271 (23,6%)
Июль	77	111
Август	80	84
Сентябрь	82	74
Квартал 4 (484)	216 (26,8%)	268 (23,4%)
Октябрь	81	100
Ноябрь	62	83
Декабрь	73	85
ИТОГО:	808 (41%)	1148 (59%)

Анализируя полученные данные по **гендерной принадлежности** абонентов, мы видим, что существует расхождение в численности обратившихся на ТД мужчин и женщин, разница данных значений равна 18%, где большее число обращений приходится на женщин. В среднем соотношение звонков женщин и мужчин составляет 3:2 соответственно, и является стабильным на протяжении последних лет работы ТД.

Несмотря на меньшее число обращений со стороны **мужчин** (41%), эмоциональное состояние абонентов мужского пола отличается интенсивной эмоциональной окраской, кризисностью, а также высокой мотивацией к поиску решения, активной включенностью в процесс разговора; тогда как для обращений со стороны женщин характерна ориентация, прежде всего, на получение эмоциональной поддержки, разрядки.

При отмеченной тенденции сокращения общего количества звонков на ТД, важно подчеркнуть, что анализ содержания обращений показывает подготовленность, продуманность **абонентов-мужчин** к разговору с консультантом. Характерными особенностями для мужчин на

первых этапах разговора являются: мобилизация внутренних ресурсов для поиска выходов из трудной ситуации, поиск опоры в себе и ориентация на собственные возможности. Поводом для обращения за помощью к другому служит либо поиск поддержки или подтверждения для себя правильности выбранного пути, либо тупиковость ситуации, где преобладает безысходность и отсутствуют направления дальнейшего движения вперед.

В отличие от мужчин, **абоненты - женщины** на первом этапе стрессовой ситуации, прежде всего, ориентируются на поддержку и участие со стороны социального окружения, на ресурсы извне для поиска выхода из сложившейся ситуации. Проговорив свои чувства, свое видение сложившейся ситуации с консультантом, женщины легче находят подходящее направление для ее разрешения.

Рассмотрим динамику частоты обращаемости абонентов – женщин и мужчин – поквартально.

Так, наибольшее количество обращений от **женщин** было принято в 1-ом квартале 2016 года (зимний период времени – начало весны), что составило треть от всего количества обращений женщин за год. На наш взгляд, возрастание частоты обращения женщин с «пиком» в марте и апреле тесно связаны с проблематикой обращений в этот период времени, касающейся тем восприятия себя, своей собственной внешности, женственности, роли в партнерских и супружеских отношениях, принятии решения о начале или завершении отношений.

Наибольшее количество обращений от **мужчин** было принято в 3-ем квартале (середина лета, начало осени), что так же, как и в случае абонентов-женщин, составило почти треть от общего количества обращений мужчин за весь 2016 год. Возрастание количества звонков от мужчин в активный период летних отпусков, обусловлено, на наш взгляд, наличием свободного, вне рабочего времени, которое, либо наполняется тесным общением с близкими людьми, и возникающими в связи с этим трудностями в построении отношений, либо, оставаясь «незаполненным», «вытекает» в размышления о себе, своем прошлом, настоящем, и планах построения будущего.

Перейдем к анализу обобщенных показателей абонентов ТД по параметру «**социальное положение**».

Обобщенные показатели абонентов ТД по параметру «социальное положение» за 2016 год

Параметры социального положения	2016 год
Не установлено	194 (9,9%)
Школьники, учащиеся, студенты	146 (7,5%)
Работающие	654 (33,5%)
Пенсионеры	295 (15%)
Инвалиды	331 (16,9%)
Инвалиды с психическими заболеваниями	210 (10,7%)
Домохозяйки	53 (2,7%)
Безработные	61 (3,2%)
Прочие	12 (0,6%)

Большая часть обращений на ТД - треть от общего количества (33,5%) – поступает от **работающих граждан**, занимающих активную жизненную позицию, находящихся на различных (в силу возраста) этапах семейного и личного пути, принимающих ответственность за собственные выборы, находящиеся в поиске ресурсов для обеспечения более высокого качества собственной жизни.

В отличие от работающих граждан, количество принятых в 2016 году обращений от **учащейся молодежи** (школьников, студентов) в 4,5 раза меньше. Тенденция к уменьшению обращений от учащихся стабильно наблюдалась в течение последних лет работы ТД, и связана, прежде всего, с современными возможностями 21 века – информационных технологий. Получение информации и общение, к которым в силу возрастных особенностей развития так стремятся учащиеся и молодежь – сегодня предоставлены через всемирную сеть Интернет - переносные порталы (смартфоны, ноутбуки, планшеты) можно носить с собой и в любое время к иметь доступ как к общей информации, так и к общению, коммуникации в онлайн-режиме.

Следующая сопоставимая по многочисленности обращений на ТД социальная группа – **пенсионеры** - составляют 15% от общего количества обращений за 2016 год. Треть обращений от пожилых неработающих граждан касается не психологического содержания, а запроса справочной информации, или прояснения работы службы, поисков возможностей для получения социальной помощи. Остальные 2/3 обращений от абонентов пенсионеров наполнены психологическим содержанием, касаются как переживаний о **самих себе** – так свойственных этому возрастному этапу начала «утрат» – работы, здоровья, друзей, привычной активности, так и переживаний за близких – взрослых уже детей (судьба которых «не сложилась»), и внуков, для роста и развития которых хочется создать лучшие условия («раз мы не получили»). Необходимо отметить, что на современном этапе люди пожилого возраста уже хорошо ориентируются в специфике психологической помощи, понимая ее назначение и суть. «Пик» обращений пенсионеров приходится на 1 квартал 2016 года, с сохранением высокого уровня обращений во 2 квартале и последующим снижением с 19,2% до 11% во втором полугодии 2016 года.

Далее достаточно стабильно представленной на протяжении всего времени работы ТД выступает группа людей с ограниченными возможностями. Итак, треть (27,6%) от общего количества всех обращений поступает от **инвалидов**, из них 10,7% составляют инвалиды с психическим заболеванием. Люди с ограниченными возможностями – особая категория обращений, так как взаимодействие с консультантом Службы нередко является (в связи со сложностями в передвижении, малой мобильностью) единственной, и потому, сверхзначимой связью с миром. Такой диалог позволяет абоненту почувствовать себя в контакте, поделиться своими мыслями, чувствами, опасениями, получить возможность через консультанта, как «в зеркале», увидеть самого себя, «встретиться с собою», найти пути собственной реализации через поиск оставшихся в доступе (в связи с инвалидностью) возможностей.

Обращения граждан с **психическими заболеваниями** зачастую носит зависающий характер. В силу особенностей психического здоровья, такие абоненты не находят опоры в себе, а потому испытывают потребность в доверительной беседе и поддержке, возможности получить совет или подтвердить правильность своих действий со стороны консультантов ТД. В начале 2016 года зафиксировано наименьшее количество обращений (8,8%), с постепенным возрастанием к концу года (14,1%).

Небольшое количество обращений в 2016 году поступило от граждан, входящих в группу **«домохозяйки»** по критерию социального положения (в среднем 2,7%).

Статистические данные абонентов ТД по параметру «социальное положение» за 2016 год

Параметры социального положения	Квартальные периоды			
	1 квартал (547)	2 Квартал (414)	3 квартал (511)	4 квартал (484)
Не установлено	64 (11,7%)	42 (10,1%)	40 (7,8%)	48 (10%)
Школьники, учащиеся, студенты	46 (8,4%)	39 (9,4%)	32 (6,3%)	29 (6%)
Работающие	196 (35,8%)	127 (30,8%)	164 (32%)	167 (34,6%)
Инвалиды с психическими заболеваниями	48 (8,8%)	44 (10,6%)	50 (9,8%)	68 (14,1%)
Инвалиды	68 (12,4%)	63 (15,2%)	116 (22,8%)	84 (17,5%)
Пенсионеры	105 (19,2%)	77 (18,6%)	59 (11,6%)	54 (11%)
Домохозяйки	8 (1,5%)	14 (3,4%)	16 (3%)	15 (3%)
Безработные	7 (1,3%)	8 (1,9%)	31 (6,1%)	15 (3%)
Прочие	5 (0,9%)	0	3 (0,6%)	4 (0,8%)

Поквартальный анализ полученных данных выявил рост обращений со стороны **женщин, не занятых в производственной деятельности**, к концу 2016 года с 1,5 до 3%. Основным содержанием разговоров является выработка своей собственной роли и позиции в семье – как в супружеских отношениях, так и во взаимодействии с членами расширенной семьи, а также поиск личного пространства для собственной реализации.

Фактически в 2 раза к концу 2016 года возросло и количество звонков на ТД, поступивших от **безработных граждан**, а в 3-ем квартале отмечается «пик» обращений – 6,1% (31 гражданин в социальном статусе «безработный» обратился в службу ТД). Обращения данной категории граждан были связаны как с поиском юридической информации (права по Трудовому законодательству) при увольнении, так и с поиском психологической помощи и поддержки в

период определения будущего места работы, тревоги в связи с адаптацией к новому месту работы.

Социальное положение каждого десятого абонента ТД **не было установлено** в силу разных причин (кратковременность контакта, стремление абонента сохранить свою анонимность, высокая степень эмоциональной вовлеченности, мотивация к отреагированию эмоций и др.).

Далее рассмотрим статистические данные, полученные при анализе обращений абонентов по **возрастному параметру**.

Обобщенные показатели абонентов ТД по возрастному параметру за 2016 год

Возраст абонента	Год 2016
Дошкольник	17 (0,9%)
Младший школьник	37 (1,9%)
Младший подросток	20 (1%)
Старший подросток	42 (2,1%)
Молодежь	100 (5,1%)
Люди среднего возраста	284 (14,5%)
Люди зрелого возраста	727 (37,2%)
Люди старшего возраста	542 (27,7%)
Пожилые люди	187 (9,6%)

Статистические данные абонентов ТД по возрастному параметру за 2016 год

Возраст абонента	Квартальные периоды			
	1 квартал (547)	2 Квартал (414)	3 квартал (511)	4 квартал (484)
Дошкольники	6 (1%)	2 (0,5%)	4 (0,8%)	5 (1%)
Младшие школьники	10 (2%)	14 (3,5%)	7 (1,4%)	6 (1,2%)
Младшие подростки	8 (1,5%)	4 (1%)	4 (0,8%)	4 (0,8%)
Старшие подростки	10 (2%)	9 (2,1%)	15 (3%)	8 (1,7%)
Молодежь	44 (8%)	18 (4,4%)	19 (3,6%)	19 (3,9%)
Люди среднего возраста	67 (12%)	66 (16%)	81 (15,8%)	70 (14,6%)
Люди зрелого возраста	225 (41%)	156 (37,7%)	188 (36,8%)	158 (32,6%)
Люди старшего возраста	129 (23,5%)	107 (25,8%)	152 (29,8%)	154 (31,8%)
Пожилые люди	48 (9%)	38 (9%)	41 (8%)	60 (12,4%)

Наибольшее количество звонков – более трети от общего количества обратившихся (37, 2%) - поступило от граждан **зрелого возраста (36-50 лет)**. Данный период характеризуется с одной стороны, относительной стабильностью – в силу наличия опыта разрешения проблем, уже выстроенных – семьи, профессиональной карьеры, и др., но вместе с тем, с другой стороны – особой кризисностью – на этапе середины жизни – когда прежние цели уже достигнуты, или уже не будут достижимы, или не принесли того ощущения, на которое рассчитывали – отсюда острые переживания по поводу неудовлетворенности – окружением, семейной жизнью, работой, состоянием здоровья, с попыткой «успеть все перестроить», пожить по-другому («вот только сейчас понял, как хочу жить»). Не смотря на снижение количества обращений людей зрелого возраста (36 -50 лет) с 41% в 1-ом квартале до 32,6% в 4-ом, в целом данная группа абонентов является наиболее активной на протяжении последних лет работы ТД.

На втором месте по количеству обращений находится группа абонентов **старшего возраста (от 51 до 60 лет)** – более четверти от общего количества обращений (27,7%). Данный возрастной этап зачастую является переходным для работающих граждан, связан с предстоящим выходом на пенсию. Абоненты данной возрастной категории, как бы «оглядываясь назад», пересматривают свой предыдущий жизненный путь, те цели и задачи, которые ставились ранее, оценивают, что достигнуто, готовятся, или уже вступают в этап пенсионной жизни – с необходимостью самостоятельно, без активной рабочей деятельности, организовывать свою повседневную жизнь. В отличие от первой анализируемой группы (людей зрелого возраста), количество обращений от абонентов старшего возраста (от 51 до 60 лет) в течении 2016 года **возросло** с 23,5% в 1-ом квартале до 31,8% в 4-ом.

И на третьем месте по количеству обращений находится группа людей **среднего возраста (26-35 лет)** – 14,5% от общего количества обращений. Это период «расцвета» своих сил, построения и развития как личного, так и профессионального пути, отсюда поднимаемые вопросы касаются широкого спектра проблем: развитие отношений в паре, воспитания детей, нового видения себя в связи с карьерным ростом и продвижением, адаптации к выбранной профессиональной деятельности и т.д. Небольшой, только приобретаемый жизненный опыт, остро кризисный характер в переживаниях первых значимых потерь, касающийся смерти близких, разрыва значимых отношений (расставание, развод), определяют высокий уровень эмоциональной вовлеченности абонента, необходимость его психологического сопровождения в кризисе на протяжении нескольких недель вплоть до разрешения сложившейся ситуации.

Десятая часть обращений (9,6%) поступает от людей **пожилого возраста (60 и более лет)**, которых волнуют вопросы физического здоровья и самочувствия, переживания за судьбы взрослых уже детей или внуков, проживание потери (смерти) знакомых и близости собственной смерти. На протяжении 2016 года количество обращений от абонентов пожилого возраста (более 60 лет) заметно возросло – с 9% в 1-ом квартале до 12,4% в 4-ом.

Немногочисленными по количеству обращений выявлены возрастные группы детей – 5,9% (с преобладанием звонков от подростков) и молодежи (16-26 лет) – 5,1%.

При обращении на ТД **дети** проявляют искренний интерес к службе, конкретно к работающему консультанту, воспринимая его как компетентного взрослого, способного помочь, посоветовать, подсказать, как действовать в той или иной ситуации. Для **подростков** более востребованными являются вопросы построения отношений с родителями, а также со сверстниками, в том числе установление и развитие отношений с противоположным полом. Зачастую поднимаются те темы, которые табуированы в разговоре с близкими взрослыми – темы интимных отношений, незапланированной беременности, смерти.

Люди молодого возраста (16-26 лет) при обращении на ТД понимают вопросы самопознания и самосовершенствования, способности контролировать и управлять своим эмоциональным состоянием, поиска ресурсов раскрытия собственного Я, личностного развития. Количество обращений от молодежи (16-26 лет) после 1-го квартала 2016 года заметно снизилось; и последующих кварталах наблюдалось стабильно в 2 раза меньшее количество звонков от данной возрастной группы.

Из представленного анализа следует, что инициаторами получения психологической помощи по телефону выступают, как правило, люди социально зрелые, обладающие определенным жизненным опытом, имеющие представления о содержании психологической помощи.

Перейдем к рассмотрению статистических данных, полученных при анализе распределения обращений абонентов по **тематическим группам**.

Обобщенные показатели по распределению обращений по тематическим группам за 2016 год

Тематическая группа обращений	Период 2016 год 1956
Суицидальные обращения	10 (0,5%)
Семейные и супружеские взаимоотношения	203 (10,4%)
Взаимоотношения детей и родителей	168 (8,6%)
Проблемы принятия себя. Экзистенциальные переживания	203(10,4%)
Общение и взаимоотношения	162 (8,3%)
Любовные отношения	178 (9%)
Сексуальные отношения	31 (1,6%)
Зависимость	93 (4,9%)
Здоровье	231 (11,8%)
Насилие	11 (0,6%)
Социальная адаптация и дезадаптация	34 (1,7%)
Учебные и профессиональные проблемы	57 (2,9%)
Информационно-справочные обращения: - информация о ТД - справки о социальных, медицинских, психологических, юридических услугах в городе - благодарности - розыгрыши - постоянные абоненты - «просто поговорить»	573 (29,3%)

Из представленной таблицы следует, что наибольшее количество звонков зафиксировано в области **информационно-справочных обращений** (23,9%), которые включают в себя обращения с разным содержанием – это и справочная информация по различным услугам, предоставляемым в городе, и обратная связь о работе Службы ТД со стороны горожан, и диалоги с постоянными абонентами, и те обращения граждан, в которых основной целью выступает

желание вступить в контакт с консультантом. Данная тематическая группа прочно и стабильно удерживает первое место в статистике обращений горожан, хотя и наметилась тенденция к снижению количества таких обращений.

Следующая значительная тематическая группа обращений касается общения и **межличностных отношений**, и в первую очередь - непосредственно возникающих в **семье (19%)**. Сюда входят темы **«семейные и супружеские отношения»**, составляющие 10,4% обращений, а также **«взаимоотношения детей и родителей»** - 8,6% от общего количества всех звонков. Отношения, возникающие в семье – в самом близком круге нашего общения, характеризуются высокой интенсивностью, значимостью для каждого члена семьи, отсюда – и острыми переживаниями по поводу возникающих трудностей и проблем. Превалирующими в обсуждении с консультантом Службы являются вопросы разрешения конфликтных ситуаций, определения и защиты своих собственных границ в рамках семьи, гибкого распределения зон ответственности на различных этапах жизненного цикла, пересмотра и построения системы воспитания собственных детей, создания комфортного и безопасного эмоционального климата.

Тема **общения и межличностных** отношений является значимой не только в самом близком круге – семье, но и шире – **среди окружающих (17,3%)** – друзей, коллег, любовных партнеров и т.д. Так, количество обращений по теме **«любовные отношения»** составило 9% от всех звонков за 2016 год, с тенденцией к возрастанию к концу года. Наиболее частые обращения поступают от абонентов молодого и среднего возраста, и касаются как вопросов поиска партнера, построения и развития отношений, так и этапа анализа и принятия сложного решения о завершении, зачастую, неперспективных, разрушительных для обоих отношений в паре.

Не менее значимой выступает и тема **«общение и взаимоотношения»**, статистически 8,3% обращений включают вопросы построения контакта с друзьями, новыми знакомыми, коллегами по работе и т.д. В процессе проживания жизни, решения многих стоящих перед взрослым человеком задач – приобретения профессии, построения собственной семьи, профессионального и личностного роста и развития, многие из наших отношений – выстроенных ранее – истощаются, требуют пересмотра, а нередко, и трудного периода завершения. Для абонента это сложный процесс определения качества своих отношений, их необходимости, баланса «брать-давать», личного «вклада», включенности, умения входить в команду для решения тех или иных производственных задач. Такие обращения характеризуются глубокими размышлениями абонентов о себе, своих целях, смыслах и ценностях, отношениях с Миром.

Далее по частоте обращения стоят проблемы, связанные с **состоянием здоровья**, как собственного, так и близких людей, что составляет 11,8% от общего количества звонков. Сюда входят обращения по поводу ситуации неопределенности на стадии постановки диагноза (страхи и опасения в связи с угрозой жизни), факта принятия диагноза, требующего длительного лечения, оперативного вмешательства, имеющего последствиями ограничения в образе жизни, работы, высокую степень риска летального исхода и т.д. Данные обращения носят, нередко, острый кризисный характер.

Не менее востребованными для абонентов нашего города выступают и **«проблемы принятия себя, экзистенциальные переживания»** – 10,4% от общего количества звонков. В основном, обращения поступают от абонентов молодого и зрелого возраста, что обусловлено психологическими особенностями возраста на данных этапах развития. В частности, для **молодых людей** характерными являются - поиски личностной идентичности, трудности личностного роста и взросления, принятие себя (в том числе собственной внешности); для людей **зрелого возраста** – утрата прежних (с анализом прошлого) и поиски новых целей и смыслов, ресурсы для самореализации, религиозные проблемы, вопросы веры и т.д.

По проблемам различных форм **зависимостей** (алкогольной, никотиновой, интернет и др.) зафиксировано 4,9% звонков, которые в большинстве своем поступили от родственников самих зависимых, пытающихся найти подходы к лечению своих близких.

По теме **«учебные и профессиональные проблемы»** (2,9% от общего количества обращений), поступали звонки от трудоспособных абонентов, испытывающих трудности с поиском работы либо находящихся на этапе адаптации к новому месту работы.

Таким образом, наиболее значимой темой в обращениях на ТД выступает тема **межличностного общения и взаимодействия**, как в самых близких отношениях (семье), так и во взаимодействии с друзьями и коллегами по работе.

В заключении, рассмотрим статистические данные, полученные при анализе **кризисности** обращений абонентов ТД за 2016 год.

Статистические данные по кризисности обращений абонентов на ТД за 2016 год

Кризисные обращения	Квартальные периоды			
	1 квартал (547)	2 Квартал (414)	3 квартал (511)	4 квартал (484)
278 (100%)	96 (34,6%)	66 (23,7%)	54 (19,4%)	62 (22,3%)

По данным таблицы мы видим, что кризисные обращения составили **14, 2%** от общего количества всех звонков, что является **средним показателем по кризисности** по статистике обращений за предыдущие годы работы Службы.

Наибольшее количество кризисных обращений - треть от всех обращений (34,6%) – было зафиксировано в первом квартале 2016 года, **наименьшее** – менее пятой части (19,4%) в третьем квартале, что, на наш взгляд, обусловлено летним периодом активного отдыха, свободного времяпрепровождения и надежд на лучшее будущее. Около четверти от общего количества обращений – приходится на периоды 2 и 4 квартала.

Подробнее рассмотрим **содержание кризисных обращений**, используя представленную ниже типологию кризисов.

Типология кризисов	Период 2016 год
Депривационный кризис (горе, развод, расставание, утрата значительного (для человека) состояния)	119 (42,8%)
Ситуационный кризис (травма, пожар в доме, ДТП и т.д.)	118 (42,4%)
Текущие жизненные изменения (нежелательная беременность, переезд в другой город, выход на пенсию, поступление в институт и т.д.)	7 (2,5%)
Интеграционный кризис (вступление в брак, рождение ребенка, выздоровление от длительной болезни и т.д.)	1 (0,35%)
Другие кризисные переживания	33 (11,9%)

Из данных таблицы видно, что преобладающее количество обращений в кризисе относится к **депривационному (42,8%) и ситуационному (42,4%)** типам.

Депривационный кризис (лат. *deprivatio* — потеря, лишение) это кризис утраты (горя) вследствие смерти близких людей, либо развода, расставания, а также утраты значительного (для человека) состояния. Является тяжело переживаемым, продолжительным периодом для человека, требующим значительных эмоциональных, психологических и физических усилий для конструктивного выхода из кризиса. Не менее сложным в проживании для абонентов выступает и **ситуационный кризис**, характеризующийся внезапным (в силу развития ситуации – травма, пожар в доме, ДТП) наступлением, требующим немедленной мобилизации всех имеющихся ресурсов.

Меньшим эмоциональным накалом, но с не снижающейся значимостью в проживании, характеризуются кризисные состояния, вызванные **текущими жизненными изменениями (2,5%)**, такими, как нежелательная беременность, переезд в другой город, выход на пенсию, поступление в институт и т.д. Доля таких обращений небольшая, но требует достаточно продолжительной вовлеченности консультанта в исследование жизни абонента, совместного анализа ситуации, выработки и постепенной реализации плана действий по нормализации повседневной жизнедеятельности.

Наименьшее количество звонков зафиксировано от абонентов, находящихся в период переживания **интеграционного кризиса (0,35%)**, который, хотя и связан с позитивными изменениями в жизни человека, тем не менее, часто вызывает стресс в связи с длительным напряжением при освоении новых задач и обязанностей. К таким ситуациям относятся вступление в брак, рождение ребенка, появление новых друзей, выздоровление от длительной болезни.

Все четыре вышеперечисленных типа кризиса провоцируются **внешними по локусу факторами** – различными жизненными событиями и ситуациями, возникающими извне человека, в отличие от **внутреннего локуса** - когда причины кризиса носят **внутрипсихический характер** (например, болезнь, ревность, экзистенциальные кризисы). В нашей типологии — это «другие кризисные переживания», которые составляют 11,9% от всего количества кризисных обращений.

Таким образом, преобладающими среди кризисных обращений являются ситуации, связанные с внешними, не зависящими от человека обстоятельствами, наиболее остро

переживаются потери – физические, в результате смерти близких, или психологические – при расставании, разводе, утрате статуса, здоровья и т.д.

Проведенный анализ данных обращаемости в службу ТД выявил те области жизнедеятельности горожан, тематические проблемные зоны, группы и категории людей по возрастному и социальному параметру, нуждающиеся в решении возникших трудностей, что возможно реализовать через составление и апробацию программ помощи на городском уровне:

1. Проблема химической зависимости самого обращающегося за помощью, а чаще всего трудности совместного проживания, безопасности, построения отношений с таким человеком - актуальная проблема для горожан. Сегодня в городе оказывается медицинская помощь по указанному направлению, работают группы анонимных алкоголиков и наркоманов, проводятся «горячие линии», акции по профилактике зависимости от алкоголя и наркотиков среди несовершеннолетних детей и молодежи, при этом данные программы не затрагивают граждан среднего и зрелого возраста, для которых такие программы помощи могли бы быть очень востребованы. Предлагаем расширить спектр профилактических программ через проведение социальных просветительских акций (выпуск буклетов, мини-роликов в СМИ, городском автотранспорте, торговых центрах, оформление городских баннеров), проведение семинаров - тренингов для руководителей и специалистов учреждений и предприятий города по выявлению и работе с зависимыми. В подготовке и реализации программ готовы принять участие специалисты ТД.

2. Для профилактики кризисных эмоциональных состояний горожан, снижения уровня эмоционального выгорания, чему особенно подвержены специалисты профессии «человек-человек» и горожане, у которых профессиональная деятельность сопряжена с монотонным ритмом работы, предлагаем руководителям предприятий организовывать просветительскую и профилактическую работу по психологическому сопровождению персонала. Данная работа предполагает содействие личностному росту работников, коррекцию их эмоционального состояния, активизацию собственных ресурсов сотрудников, развитие коммуникативных навыков, повышение стрессоустойчивости. Наиболее результативна данная деятельность в том случае, если к реализации указанного направления привлекаются психологи внешних организаций. Специалисты ТД имеют опыт организации и проведения подобного рода групповой и индивидуальной работы, поэтому могут активно привлекаться к реализации данных программ.

3. С целью повышения психологической культуры горожан, расширения их возможностей решения психологических трудностей через обращения за профессиональной помощью, рекомендуем организовать широкую рекламную кампанию служб психологической помощи, в частности Службы ТД, с привлечением к участию городских организаций, СМИ, через разработку и размещение баннеров, рекламных проспектов, социальных роликов и др.

4. Для инициации общения подростков и молодежи с профессиональным психологом в рамках деятельности Службы ТД предлагаем проведение психологического консультирования в онлайн-режиме, а также планируем привлечение подростков к оказанию психологической поддержки своим сверстникам на горячей линии ТД.

5. Серьезного внимания требуют запросы граждан по поводу проблем здоровья. Для решения этой задачи на ТД в рамках организации «горячих линий» рассматривается возможность регулярного привлечения врачей различных специальностей из ФГБУЗ КБ №50 ФМБА России.