



НАФИ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР



**ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ** находящихся
в трудной
жизненной
ситуации

Информированность детей подросткового возраста о возможности получения психологической помощи в кризисной ситуации на территории 8 субъектов Российской Федерации

Аналитический отчет по результатам исследования

МОСКВА, 2022

Содержание

МЕТОДОЛОГИЯ.....	3
РЕЗЮМЕ	7
РЕКОМЕНДАЦИИ	11
РЕЗУЛЬТАТЫ	13
1. Установки детей подросткового возраста в отношении психологической помощи в целом	13
2. Осведомленность, доступность, доверие к различными ресурсам и путям получения психологической помощи	17
3. Базовые барьеры, страхи в отношении получения психологической помощи	28
4. Запрос детей подросткового возраста на получение психологической помощи....	30
5. Наиболее распространенные жизненные ситуации, в которых детям подросткового возраста требуется психологическая помощь	33
6. Приемлемые и комфортные пути получения психологической помощи.....	39
7. Опыт получения психологической помощи	47
8. Пути повышения доверия детей подросткового возраста к инструментам, ресурсам предоставления психологической помощи	52
9. Способы обратить внимание детей подросткового возраста на информацию о возможностях и ресурсах получения психологической помощи.....	59
ПРИЛОЖЕНИЕ	63
Приложение 1. Социально-демографические характеристики опрошенных подростков	63
Приложение 2. Список участников глубинных интервью.....	65

МЕТОДОЛОГИЯ

В настоящем аналитическом отчете представлены результаты комплексного исследования «**Выявление степени информированности детей подросткового возраста о возможности получения психологической помощи в кризисной ситуации на территории 8 субъектов Российской Федерации**». Исследование проведено в декабре 2022 года Аналитическим центром НАФИ по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Исследование проводилось среди подростков, проживающих на территории Волгоградской, Иркутской, Калужской, Новгородской, Новосибирской, Орловской, Тульской и Челябинской областей. Выбор этих регионов обусловлен тем, что в 2022 году в данных регионах был запущен пилотный проект по созданию Многофункциональных семейных центров (МФЦ). К задачам Семейного МФЦ относятся: проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании; информирование семей о возможности получения социальных услуг; обеспечение доступности социального обслуживания.

Подростковый возраст – особый период жизни человека, который характеризуется переходом от ограниченных и зависимых ролей детства к формированию собственной идентичности. Этот период зачастую сопряжен с возникновением ряда психологических проблем и кризисных ситуаций, для преодоления которых подростку необходима помощь неформальных (семья, друзья) и формальных (специализированные учреждения) ресурсов психологической поддержки.

Исследователи отмечают, что подростки, которые больше всего нуждаются в помощи, как правило, неохотно за ней обращаются.¹ Для преодоления этого разрыва необходимо лучшее понимание различных аспектов обращения за помощью среди подростков. Поощрение обращения за помощью должно сопровождаться увеличением информированности и доступности психологической поддержки для всех нуждающихся подростков. Понимание барьеров и факторов, способствующих обращению за помощью, имеет основополагающее значение для разработки программ и ресурсов психологической поддержки подростков, а также оценки эффективности уже имеющихся.

Целью данного исследования является выявление степени информированности детей подросткового возраста о возможности получения психологической помощи в кризисной ситуации.

¹ Например, Divin N., Harper P., Curran E., Corry D., Leavey G. Help-seeking measures and their use in adolescents: a systematic review. *Adolescent Research Review*. 2018; 3(1): 113–22. <https://doi.org/10.1007/s40894-017-0078-8>.

Задачи исследования:

- Выявление установок детей в отношении психологической помощи в целом;
- Получение оценки детей об их осведомленности о различных ресурсах и путях получения психологической помощи, доверии к такой помощи и ее доступности;
- Выявление базовых барьеров и страхов (опасений) детей в отношении получения психологической помощи;
- Выявление запроса детей на получение психологической помощи;
- Формирование рейтинга наиболее распространенных жизненных ситуаций, в которых детям требуется психологическая помощь;
- Определение приемлемых и комфортных для детей путей получения психологической помощи;
- Анализ имеющегося у детей негативного и позитивного опыта получения психологической помощи;
- Определение путей повышения доверия детей к инструментам и ресурсам предоставления психологической помощи;
- Выявление наиболее эффективных способов акцентирования внимания детей на информации о возможностях и ресурсах получения психологической помощи.

Целевая группа исследования – дети подросткового возраста (14-18 лет), проживающие на территории пилотных регионов – Волгоградской, Иркутской, Калужской, Новгородской, Новосибирской, Орловской, Тульской и Челябинской областей.

Методы исследования и выборочная совокупность:

С учетом особенностей целевой аудитории, цели и задач исследования оптимальным является сочетание количественной и качественной стратегии исследования. Поставленные в исследовании задачи были решены посредством следующих методов:

- Личный количественный опрос детей подросткового возраста (полуформализованные интервью с использованием планшетов) – 1600 респондентов;
- Глубинные онлайн интервью с детьми подросткового возраста (10 интервью).

В личном опросе приняли участие 1600 подростков в 8 исследуемых субъектах Российской Федерации. Была соблюдена разработанная для исследования структура выборочной совокупности, обеспечивающая равный объем опрошенных в каждом из пилотных регионов (по 200 респондентов), а также репрезентирующая население данных регионов в возрасте 14-18 лет по полу и возрастным группам (14-15 лет, 16-

18 лет).² Максимальный размер статистической погрешности данных для выборки в целом составил не более $\pm 2,45\%$ (при доверительной вероятности 95%).

Таблица 1. Характеристики подростков, принявших участие в опросе

Характеристики	Количество, чел.	Доля, %
Пол		
Мужской	814	51
Женский	786	49
Возраст		
14-15 лет	659	41
16-18 лет	941	59
Регион		
Волгоградская область	200	12,5
Иркутская область	200	12,5
Калужская область	200	12,5
Новгородская область	200	12,5
Новосибирская область	200	12,5
Орловская область	200	12,5
Тульская область	200	12,5
Челябинская область	200	12,5
Род занятий		
Учится в школе, гимназии, лицее	919	57
Учится в колледже, техникуме, училище	488	31
Учится в вузе (университет, институт, академия)	119	7
Нигде не учится, но работает	30	2
На домашнем обучении	14	1
Нигде не учится и не работает	17	1
Другое	14	1
Итого	1600 чел.	100%

² Выборка рассчитана исходя из данных Федеральной службы государственной статистики о численности населения регионов России по полу и возрасту на 01.01.2022 г. <https://rosstat.gov.ru/compendium/document/13284>

В серии глубинных интервью приняли участие 10 детей подросткового возраста в возрасте 14-18 лет. При проведении интервью было соблюдено условие проведения не менее одного глубинного интервью с представителями целевой аудитории в каждом из исследуемых субъектов РФ.

Таблица 2. Портрет подростков, принявших участие в интервью

Регион	Юноши 14-15 лет	Юноши 16-18 лет	Девушки 14-15 лет	Девушки 16-18 лет	Итого в субъекте
1. Волгоградская область	1				1
2. Иркутская область		1	1		2
3. Калужская область				1	1
4. Новгородская область			1		1
5. Новосибирская область	1			1	2
6. Орловская область		1			1
7. Тульская область				1	1
8. Челябинская область		1			1
Итого по подгруппам	2	3	2	3	10
ИТОГО	10 глубинных интервью				

Сроки проведения исследования: 8-19 декабря 2022 г.

РЕЗЮМЕ

Подростки определяют психологическую помощь как поддержку в решении внутренних проблем, чаще имея в виду тяжелые случаи кризисов и психологических травм. По их мнению, психологическая помощь требуется людям, которые попали в трудную ситуацию и не могут найти выход самостоятельно. В случае серьезных проблем подростки допускают для себя обращение к психологу. Юноши чаще не знают, нуждаются ли их друзья в психологической помощи, и полагают, что такой потребности нет. Ярко выраженные предрассудки и негативное отношение к психологической помощи – скорее, единичные случаи.

В целом можно говорить о достаточно высокой степени осознанности подростков: 89% опрошенных не согласны с утверждением, что иметь психологические проблемы стыдно, 87% посоветуют своим друзьям обратиться к психологу, если у тех возникнут проблемы, а 78% готовы обратиться за профессиональной помощью сами. Несмотря на то, что подростки склонны давать социально одобряемые ответы, эти данные демонстрируют высокий уровень понимания социальных норм в отношении психологической помощи.

Тем не менее, каждый второй респондент не хотел бы, чтобы о его обращении к психологу знали знакомые, а 42% считают, что люди с сильным характером могут справляться с проблемами самостоятельно – такая позиция в большей степени свойственна юношам, нежели девушкам.

Информированность подростков, проживающих в исследуемых регионах, о существовании в России Детского телефона доверия составляет 60%. Более информированы о телефоне доверия девушки. Среди тех, кто обучается на дому, информированность о телефоне доверия значительно ниже, чем в других группах и составляет только 28%, свидетельствует о значимой роли школы в информированности детей по данному вопросу. Следует заметить склонность подростков к завышению своей информированности по различного рода вопросам, поэтому указанная, достаточно высокая, доля информированных подростков должна рассматриваться как оптимистичная оценка и работа в части дальнейшего информирования должна активно продолжаться.

В региональном разрезе наибольшую информированность о существовании Детского телефона доверия демонстрируют опрошенные из Волгоградской и Иркутской областей, а наименьшую – из Калужской, где каждый четвертый респондент слышал о телефоне доверия впервые. Участники интервью из Иркутской области также отмечают, что в их учебных заведениях ведется активная работа по информированию о телефоне доверия.

Наибольшее доверие подростков вызывают частные психологи и психологические центры, о которых у большинства есть некоторое представление. О кризисных центрах многие участники исследования узнали впервые от модератора во время интервью, однако, по словам подростков, они также вызывают у них доверие.

Главное, что вызывает доверие в отношении этих ресурсов, – гарантия конфиденциальности и профессионализм специалистов. О подростковых клубах многие подростки не слышали, а групповая работа, предполагающаяся в них, у большинства доверия не вызывает. Доверие школьным психологам у большинства невелико в силу сомнения в их компетенции и неразглашении ими информации. Представление о психиатрических больницах у большинства сильно стигматизировано, в силу чего доверие к ним находится на низком уровне.

Анализ барьеров и страхов в отношении получения психологической помощи показывает, что психологические барьеры имеют большее значение, чем барьеры информированности и доступности. Недоверие психологам и неверие в то, что они могут помочь, сложность открыться незнакомому человеку и убеждение, что с проблемами нужно справляться самостоятельно – наиболее значимые барьеры, отмечаемые подростками. Барьеры информированности и доступности, по мнению подростков, распространены меньше (отсутствие в месте проживания специалистов, нехватка информации о том, как работают психологи, незнание, куда можно обращаться в сложной ситуации). По данным глубинных интервью, подростки считают данные барьеры преодолимыми для себя в случае возникновения действительных проблем, но могут оказаться критичными для их более замкнутых друзей.

В настоящее время у большинства подростков нет конкретного запроса на получение психологической помощи. Тем не менее, каждый пятый участник исследования отмечает у себя наличие в настоящий момент проблем и вопросов, с которыми он хотел бы обратиться к психологу. Эта доля значимо выше среди девушек 16-18 лет, подростков, проживающих с отчимом или мачехой, а также среди респондентов с низким достатком семьи (чем ниже достаток семьи, тем выше доля утвердительных ответов на данный вопрос).

В ТОП-3 наиболее значимых ситуаций, при которых, по мнению респондентов, подросткам чаще всего требуется помощь, вошли конфликты и непонимание в семье, сложные жизненные ситуации (смерть близкого, развод родителей, переезд) и жестокое обращение и насилие. Что касается себя лично, более трети опрошенных подростков готовы обратиться за психологической помощью в случае сложных жизненных ситуаций, конфликтов в семье и насилия. Примечательно, что в отношении своих сверстников респонденты почти в два раза чаще склонны выбирать многие предложенные ситуации, чем в отношении себя лично. Это явление имеет под собой чисто психологическое основание, свойственное данному возрасту, а не установкам в отношении психологических служб.

Среди подростков, которые ни при каких ситуациях не стали бы обращаться за психологической помощью, значимо выше доля юношей, особенно в возрасте 16-18 лет. Это говорит об установках на самостоятельное решение проблем и нежелание делиться ими в большинстве случаев. Также на вероятность обратиться за помощью положительно влияет доверие психологам и уже имеющийся опыт обращения за психологической помощью.

В рамках интервью подростками было отмечено, что конфликты и разногласия в семье, отношения с романтическим партнером многими воспринимаются как слишком личное переживание, которое не следует обсуждать с посторонним человеком. Неприятное эмоциональное состояние и заниженная самооценка не всегда осознаются подростками как проблема, поэтому немногие готовы обратиться к специалисту в этих случаях. Конфликты с учителями в большинстве случаев представляются школьникам тем, что можно решить самостоятельно.

Из интервью с подростками можно выделить три основных пути получения психологической помощи: обращение к родителям, психологу в учебном заведении и звонок по телефону доверия. Дальнейшие действия зависят от серьезности проблемы и от того, получится ли ее решить сразу. Согласно данным опроса, около трети респондентов не станут никуда обращаться и попытаются решить проблему самостоятельно или с помощью близких людей, если им потребуется помощь и в трудной жизненной ситуации. Чаще о решении самостоятельно справиться с проблемой сообщают юноши в возрасте 16-18 лет, а также те, кто не доверяет психологам. Наиболее комфортный формат работы с психологом для подростков – очная индивидуальная консультация.

Большинство подростков, принявших участие в опросе, не имеют опыта обращения за профессиональной психологической помощью. Среди тех, у кого такой опыт есть, значительно чаще встречаются девушки в возрасте 16-18 лет и подростки, проживающие с отчимом или мачехой. Чаще всего подростки, имеющие опыт обращения за психологической помощью, обращались к частному психологу или психологу в своем учебном заведении. Результат своего обращения за психологической помощью большинство подростков оценивают положительно. Только 5% подростков когда-либо звонили на Детский телефон доверия. Однако практически каждый пятый респондент, никогда не звонивший по телефону доверия, задумывался о том, чтобы это сделать. Чаще всего это респонденты с низким достатком, проживающие с отчимом или мачехой, девушки 16-18 лет, а также те, кто имел опыт обращения за психологической помощью другим способом.

В качестве основного пути повышения доверия сверстников к психологам участники интервью чаще всего говорили о необходимости изменения общественного восприятия психологической помощи. Кроме того, звучали предложения, касающиеся изменения системы ведения психологического сопровождения в школе: повышение конфиденциальности работы школьного психолога и более активная просветительская деятельность классных руководителей о психологической помощи. Наиболее интересные для подростков мероприятия по повышению доверия к психологической помощи – это приглашение в учебные заведения практикующих психологов, пробные тренинги, открытые лекции о психологии и психологической помощи. При этом 15% сообщили, что ничего из перечисленного их бы не заинтересовало.

С наибольшей вероятностью подростки обратили бы внимание на информацию о психологической помощи, рассказанную друзьями и сверстниками, родителями и

психологом в учебном заведении. Среди интернет-ресурсов у подростков вызывает доверие YouTube и поиск в Google. Реклама в интернете (в приложениях или на сайтах) у большинства подростков не вызывает доверия, а некоторые подростки сомневаются в достоверности информации на баннерах.

РЕКОМЕНДАЦИИ

1. При планировании информационных кампаний, посвященных возможностям получения психологической помощи, необходимо учитывать различия, выявленные в исследуемых регионах:
 - подростки из Иркутской области чаще жителей других исследуемых регионов обратили бы внимание на информацию от учителей и преподавателей, блогеров, а также с форумов и сайтов в интернете;
 - подростки из Новгородской области – на видеоролики на YouTube, группы и каналы в соцсетях о психологии, подкасты;
 - подростки из Тульской области – на рассказы друзей и сверстников и рассказы психолога из учебного заведения;
 - подростки из Челябинской области – на буклеты, печатные брошюры, распространяемые в их населенном пункте.
2. Информирование о возможностях психологической помощи должно учитывать гендерные и возрастные различия между подростками и особенности их образа жизни. Так, девушки более восприимчивы к любой информации о психологической помощи, они чаще рассуждают в терминах эмпатии и принятия. Информация для юношей 16-18 лет должна подаваться с учетом их установки на самостоятельное решение проблемы – эффективными будут способы, в которых будет подкреплено чувство взрослости, будет подчеркиваться мужество в обращении за помощью к психологу и партнёрские отношения со специалистом, где ответственность за решение ситуации лежит на нем самом. Юноши 14-15 лет наименее других заинтересованы в психологической помощи и проявляют меньше эмпатии в отношении сверстников, много времени проводят за компьютерными играми. Предложение альтернативных, игровых форматов психологической поддержки может быть наиболее эффективным в отношении этой группы подростков.
3. Особого внимания требуют к себе подростки, находящиеся на домашнем обучении – в силу низкой информированности о возможностях получения психологической помощи и зачастую отсутствия возможности передвижения в силу ограниченных возможностей здоровья. Необходимо предусмотреть особые форматы взаимодействия с такими детьми, например, дистанционные и конфиденциальные консультации с школьным психологом по видеосвязи или по телефону.
4. Также внимание необходимо подросткам, проживающим с отчимом или мачехой, и подросткам из семей с низким материальным положением. У подростков из этих двух категорий, согласно результатам опроса, есть значительный запрос на психологическую поддержку, при этом они могут быть более уязвимы, чем другие.
5. Актуально продолжение работы по информированию подростков о Детском телефоне доверия в школах, так как на примере Иркутской области виден положительный эффект этой работы (высокая информированность и готовность

обращаться в случае необходимости). При этом необходимо уделять серьезное внимание квалификации специалистов телефона доверия, так как около половины подростков в Иркутской области считают, что скорее не получили поддержку, обратившись на телефон доверия.

6. Необходимо предлагать альтернативу телефона доверия для тех, кто не доверяет этому ресурсу, повышать информированность о других способах получения помощи, рассказывать об отличительных особенностях тех или иных видов помощи.
7. Актуально повышение квалификации школьных психологов, так как у подростков существуют сомнения в их квалифицированности и конфиденциальности их приема. Необходимо предусмотреть способы анонимной записи к школьному психологу, возможность дистанционной работы с тем, чтобы учащиеся школы и учителя не могли видеть, как ребенок заходит в кабинет психолога.
8. Эффективными мерами повышения доверия подростков к психологической помощи могут стать приглашение в учебное заведение психологов, которые рассказывают о своей работе, рассказы учителей или преподавателей о психологической помощи на занятиях. Работа, проводимая в школе, вызывает доверие учащихся. Также отклик у участников исследования вызывают создание молодежных сайтов и мобильных приложений для подростков, посвященных вопросам психологической помощи, пробные тренинги и психологические акции (психологическая работа в групповой игровой форме).

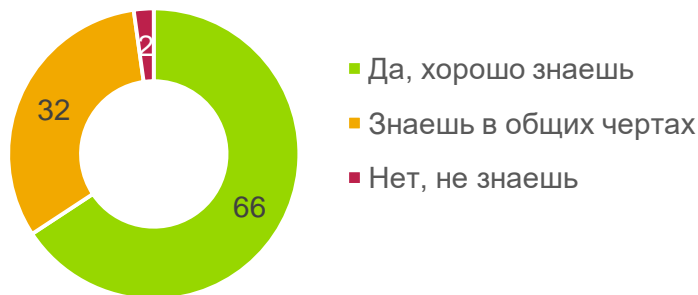
РЕЗУЛЬТАТЫ

1. Установки детей подросткового возраста в отношении психологической помощи в целом

Установки – это неосознаваемые паттерны мышления и поведения, основанные на опыте человека и определяющие его действия в различных ситуациях. С целью определения установок подростков в отношении психологической помощи в целом респондентам были заданы вопросы о том, знают ли они о том, кто такие психологи и доверяют ли им в целом, что они понимают под психологическими проблемами и психологической помощью.

Большинство детей подросткового возраста, принявшие участие в опросе, знают, кто такие психологи и чем они занимаются (98%). Значимо чаще о том, что они хорошо знают об этом, сообщали девушки в возрасте 16-18 лет – 73% против 66% в среднем по выборке. Юноши осведомлены о деятельности психологов хуже и значимо чаще выбирали вариант «Знаю в общих чертах» (36% против 28% девушек).

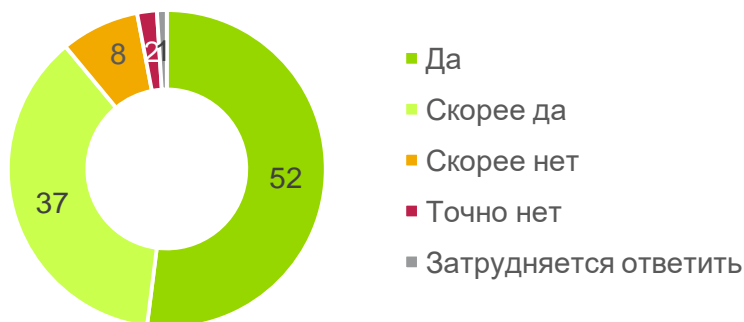
График 1. Распределение ответов на вопрос «Знаешь ли ты, кто такие психологи и чем они занимаются?», в % от всех опрошенных. N=1600



Наибольшую информированность в данном вопросе демонстрировали опрошенные из Орловской области (77% хорошо знают), а наименьшую – из Челябинской области (57%).

Что касается доверия психологам, то его уровень также достаточно высок (89% доверяют или скорее доверяют им) и имеет ожидаемую положительную взаимосвязь с информированностью о деятельности психологов. Значимых различий в уровне доверия в зависимости от пола или возраста не выявлено.

График 2. Распределение ответов на вопрос «Доверяешь ли ты психологам?», в % от всех опрошенных. N=1600



Опрошенным было предложено оценить различные утверждения, которые характеризуют установки в отношении психологической помощи, и согласиться или не согласиться с ними. В целом можно говорить о достаточно высокой степени осознанности подростков: 89% опрошенных не согласны с утверждением, что иметь психологические проблемы стыдно, 78% готовы обратиться за профессиональной помощью в случае необходимости, а 87% посоветуют своим друзьям обратиться к психологу, если у них возникнут проблемы.

Тем не менее, каждый второй респондент не хотел бы, чтобы о его обращении к психологу знали знакомые (55%), а 42% считают, что люди с сильным характером могут справляться с проблемами самостоятельно – такая позиция в большей степени свойственная юношам, нежели девушкам (54% против 30%).

График 3. Распределение ответов на вопрос «Скажи, пожалуйста, согласен(на) ли ты со следующими утверждениями или нет?», в % от всех опрошенных. N=1600



Представления о психологической помощи

Результаты глубинных интервью демонстрируют, что в целом у подростков сформировано представление о том, что такое психологическая помощь. Они видят ее как поддержку в решении внутренних проблем, к тому, что относится к сфере чувств. Зачастую психологическую помощь ребята соотносят именно с тяжелыми

случаями, говоря о травмах, кризисах, «когда что-то случилось». Также в ответах часто звучит слово «решение».

«Мне кажется, психологическая помощь – это, прежде всего, помощь какому-либо человеку с его какими-либо травмами психологическими. Помочь человеку понять его внутреннюю проблему и решить ее как-то» (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Когда у человека какие-то либо проблемы, они на него давят. И ему нужна помощь в этом, чтобы ему кто-то помог как-то их разгрузить – имею в виду, решить» (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Психологическая помощь, это помощь, которую специалист оказывает человеку, нуждающемуся в ней, в сложной ситуации, кризисной ситуации». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

Кто оказывает психологическую помощь

Чаще всего подростки в рамках интервью говорят о том, что психологическую помощь оказывают психологи. При этом конкретные организации или людей они назвать затрудняются. Также среди тех, кто может оказывать такую помощь, они называют родителей и друзей.

«Психологи. Мне кажется, в своём роде психологическую помощь могут оказывать друзья и близкие, в том числе. Конкретные организации не могу назвать. Но я точно знаю, что у нас в колледже есть психолог. Но, к сожалению, имя его я тоже назвать не могу». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Первое, самое важное – это родители, которые тебе помогут в данной ситуации... Не стыдиться, они тебя воспримут таким, какой ты есть, все. Друзья. Только самые близкие друзья, которым реально можно довериться и высказаться об этом. Братья-сестры, соответственно. Ну и психолог. Конечно, к психологу – это 50 на 50. Я лично особо не доверяю». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Я не могу назвать конкретных организаций, но я думаю, что это должен быть именно квалифицированный специалист. Не просто какой-то знакомый, а именно человек с высшим образованием». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

Установки по отношению к психологической помощи

По мнению большинства подростков, психологическая помощь требуется тем людям, которые переживают трудную ситуацию, «запутались», не знают, что делать. Можно встретить лишь единичный ответ о том, она нужна всем. Мнение респондентов глубинных интервью относительно потребности друзей в психологической помощи и отношения к ней разошлось. Юноши чаще говорят о том, что их друзья не нуждаются в ней, а в случае проблем обратятся к родным или друзьям. При этом негативного отношения они не выражают.

«У меня лично таких людей нет, которые прям страдают. Друзья у меня не обратятся к психологу, они предпочтут выбор свой в сторону друзей, близких. И родителей больше». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

Среди девушек более распространено мнение, что их друзья к психологической помощи относятся положительно и в случае проблем обратятся за ней беспрепятственно:

«Мы сейчас курс общей психологии изучаем. Вот. И большинство моих однокурсников довольно позитивно относятся к психологической помощи... она бы всем нам сейчас не помешала, в рамках той же подготовки к сессии, чтобы как-то снизить фактор риска, стресса» (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

Наиболее часто упоминаемым барьером к обращению к психологу является стеснение перед незнакомым человеком. Также препятствием может быть мнение родителей и отсутствие свободного времени.

«Я думаю, вряд ли они готовы обратиться к психологу, это работает так, что нужно быть открытым человеком и готовым пойти на контакт. Я не уверен, что все мои друзья будут готовы» (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Есть родители, которые против психологической помощи. Они считают, что там ничему не помогут» (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Единственное, на это нет времени». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

Единичные ответы говорят о существовании среди подростков ярко выраженных предрассудков и негативного отношения к обращению за психологической помощью:

«Негативно [относятся]. Они считают, что если обратиться к психологу за помощью, то ты будешь считаться нездоровым человеком». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

Участники глубинных интервью разделяют позицию, что подростки часто сталкиваются с ситуациями, когда им требуется психологическая помощь по разным причинам. Это связано с возрастными особенностями, сложностями в семье, с друзьями, с учебой, травлей в классе и так далее:

«Сейчас такое время, что у подростков как бы переходный возраст, и, бывает, нужна помощь» (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«На данный момент да, таких ситуаций много. Если у них случается что-то с друзьями, в семье. Просто на них наваливается учеба ... иногда буллинг, что-то еще подобное» (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

Действия подростков в случае потребности в психологической помощи

По мнению участников интервью, в ситуациях, когда требуется психологическая помощь, подростки в первую очередь пытаются самостоятельно найти решение своих проблем. Если решение не находится, они обращаются к друзьям или родным. В случае, если и это не способствует выходу из ситуации, они идут к психологу. До этого шага доходят те, кто столкнулся с действительно серьезной проблемой.

«Да, находят [решение проблем]. Просто банально... сидят ночью, думают просто под музыку какую-нибудь настраивающую, чтобы ты встал просто, из этой ямы вылез... и пошел дальше». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Мне кажется, большинство, вот именно подростки, мои сверстники, закрываются в себе и сначала ищут решение проблемы внутри себя. Потом обращаются к друзьям, к родственникам. И в последнюю очередь идут к психологу. Но это если прямо совсем край». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

По мнению опрошенных, решение своих проблем подростки находят не всегда. Те, кто ищет его в себе или обращается к друзьям, может обрести поддержку, но не

всегда – решение вопроса. Те, кто обращается за профессиональной помощью, по мнению ребят, чаще всего находят выход из ситуации.

«В таких случаях они чаще всего закрываются в себе. [Находят решение] не всегда». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Делятся своими переживаниями с друзьями. Помощь, разве что в плане поддержки, но решения, я думаю, не находят». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

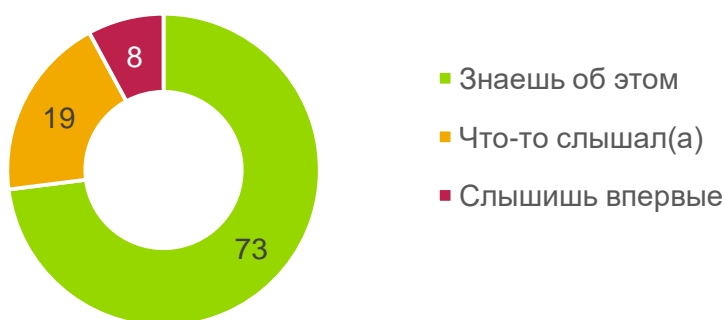
«Не знаю. Обращаются, думаю, к друзьям. А потом, если друзья уже не помогают или что-то им не хватает, они, наверное, обращаются к психологу. Конечно, [решение] находят». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

2. Осведомленность, доступность, доверие к различными ресурсам и путям получения психологической помощи

Проблема доступности различных ресурсов получения психологической помощи является актуальной и во многом обусловлена наличием или отсутствием знаний детей и подростков о возможностях ее получения. Одним из наиболее доступных для детей подросткового возраста способов является Детский телефон доверия – единый российский номер, по которому дети и подростки могут получить экстренную психологическую помощь.

Значительная доля подростков, проживающих в исследуемых регионах РФ, знают о том, что дети и подростки в сложной жизненной ситуации могут обратиться за психологической помощью и поддержкой по телефону доверия, еще практически каждый пятый респондент что-то об этом слышал (19%).

График 4. Распределение ответов на вопрос «Знаешь ли ты о том, что дети и подростки в сложной жизненной ситуации могут обратиться за психологической помощью и поддержкой по телефону доверия, или ты слышишь об этом впервые?», в % от всех опрошенных. N=1600

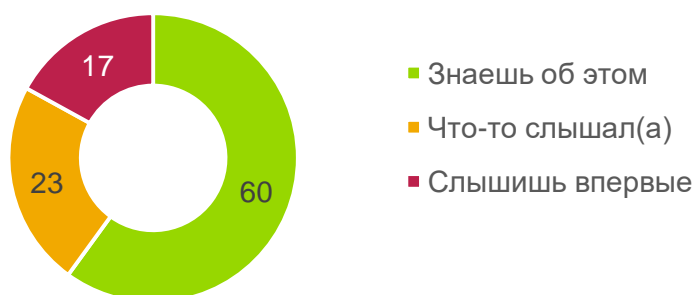


Среди тех, кто слышит об этом впервые, значительно чаще встречаются юноши в возрасте 14-15 лет (14% против 4% среди девушек той же возрастной категории), а также респонденты из семей с очень низким достатком³ (20%). Более трети подростков, которые обучаются на дому (37%), впервые слышат о такой возможности, что свидетельствует о значимой роли школы в информированности детей по данному вопросу.

Информированность опрошенных о существовании в России единого телефона доверия для детей и подростков несколько ниже и составляет 60%. Более информированы о телефоне доверия девушки (65% против 55% среди юношей). Среди тех, кто обучается на дому, информированность о телефоне доверия значительно ниже, чем в других группах и составляет только 28%. Для сравнения, аналогичный показатель среди учащихся школ составляет 61%, а среди учащихся вузов – 65%.

Примечательно, что информированность о телефоне доверия также значительно выше среди подростков, которые проживают с отчимом или мачехой (71% против 60% в целом по выборке).

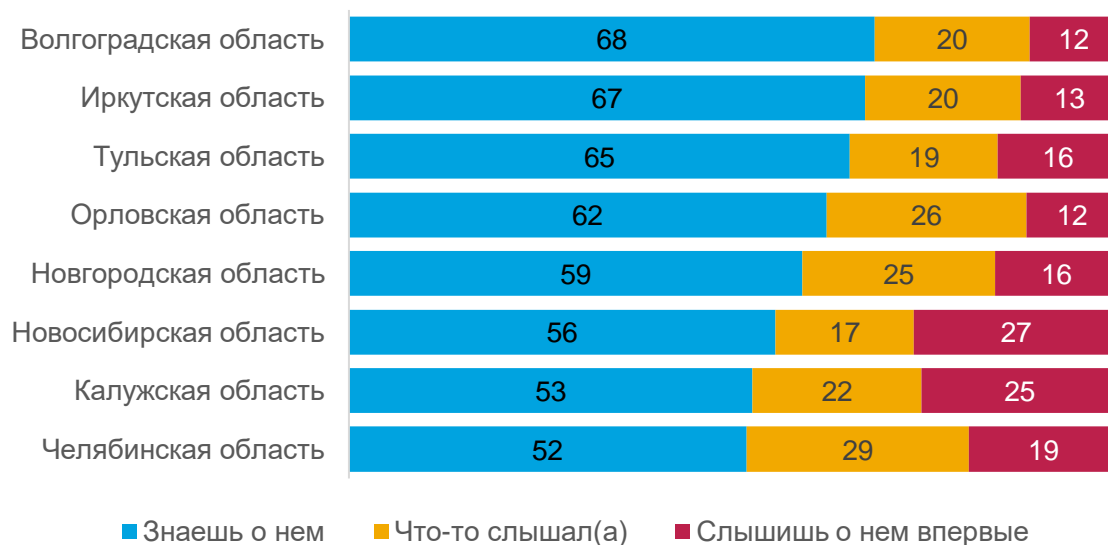
График 5. Распределение ответов на вопрос «Знаешь ли ты о существовании в России единого телефона доверия для детей и подростков – так называемого Детского телефона доверия? Или ты слышишь о нем сейчас впервые?», в % от всех опрошенных. N=1600



В региональном разрезе наибольшую информированность о существовании Детского телефона доверия демонстрируют опрошенные из Волгоградской (68%) и Иркутской (67%) областей, а наименьшую – из Калужской, где каждый четвертый респондент слышал о телефоне доверия впервые (26%).

³ Вариант ответа «Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты» на вопрос о материальном положении семьи.

График 6. Распределение ответов на вопрос «Знаешь ли ты о существовании в России единого телефона доверия для детей и подростков – так называемого Детского телефона доверия? Или ты слышишь о нем сейчас впервые?» в разрезе регионов, в % от всех опрошенных. N=1600



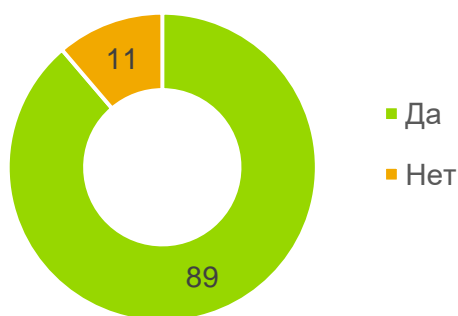
Почти каждый второй респондент из тех, кто знает или что-то слышал о существовании Детского телефона доверия, узнал о нем в учебном заведении – школе, ссузе или вузе (46%), а каждый пятый – в интернете и социальных сетях (20%). Таким образом, данные каналы информирования можно считать наиболее результативными. Наиболее редко подростки узнают о телефоне доверия от психолога (2%) и на сайте самого Детского телефона доверия (1%).

График 7. Распределение ответов на вопрос «Вспомни, откуда ты впервые узнал(а) о Детском телефоне доверия?», в % от тех, кто знает или слышал о телефоне доверия. N=1322



Большинство из тех, кто знает или слышал о телефоне доверия, считают, что при необходимости смогли бы без труда найти его номер (89%). Отрицательный ответ на этот вопрос значимо чаще дают респонденты, которые в настоящий момент нигде не учатся и не работают (38% считают, что не смогут быстро найти этот номер при необходимости), подростки из Новгородской области (21%) и юноши в возрасте 14-15 лет (17%).

График 8. Распределение ответов на вопрос «Если бы у тебя возникла потребность быстро найти номер Детского телефона доверия, ты бы смог(ла) это сделать?», в % от тех, кто знает или слышал о телефоне доверия. N=1322



Практически все участники глубинных интервью слышали о Детском телефоне доверия, однако ни у кого не было опыта обращения на него. Никто из ребят не помнит номер телефона на память, однако все информированные о нем сказали, что при необходимости номер можно уточнить в интернете. Также некоторые ребята сказали о том, что номер указан на плакатах в их школе или колледже. В единичном случае он даже записан в дневнике. Основной источник информации – это школа, где о нем мог рассказывать классный руководитель, школьный психолог, либо специально пришедшие в школу психологи, сотрудничающие с Детским телефоном доверия. Некоторые подростки сообщают, что узнали о нем из интернета.

«Во-первых, про Детский телефон доверия нам говорили ещё на первом курсе. То есть к нам приходил наш психолог колледжа, говорил, что если у вас что-то есть, что-то какая-то жизненная ситуация, так как вы все ещё дети, вот запишите себе этот телефон в тетраточку, заучите его наизусть. Это первый раз, когда я узнала о том, что у нас существует “Детский телефон доверия”. В школе я о нём только слышала, но не знала, где его можно посмотреть. Точно знаю, что он есть на сайте нашего колледжа. Точно знаю, что он есть на стене колледжа на входе». (Ж., 18 лет, Калужская обл.)

В Иркутской области подростки, принявшие участие в интервью, подробно рассказывают о том, как в их школе проходила работа по этому вопросу: во-первых, приходили специалисты, рассказавшие о нем; во-вторых, потом было проведено несколько классных часов на эту тему. Как результат – у многих ребят этот номер записан в дневнике и им понятно, в каких случаях они могут на него обратиться.

«У нас в школе висят плакаты с телефоном доверия. Да, нам рассказывали, нам целую лекцию по этому телефону доверия рассказывали». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

«Помимо школы, мы разговаривали на эту тему и с мамой, и с родственниками, и с друзьями, поэтому мы знаем все его. К нам [в школу] приходили люди, мы разговаривали на эту тему. Потом у нас было несколько классных часов на такие темы... Мы обсуждали [на классных часах], в каких случаях можно обращаться, сам номер телефона и вообще, как может помочь служба... Что-то нам рассказывал учитель, что-то мы дополняли сами... На данный момент он у меня записан в дневнике... Мы записывали по желанию, но я думаю, что у 40% точно есть» (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

Подростки, принявшие участие в опросе, демонстрируют хорошие знания в отношении телефона доверия. Так, подавляющее большинство знает, что звонок является бесплатным (93%), его можно совершить как с мобильного, так и с городского телефона (91%) и можно звонить круглосуточно (89%). О том, что разговор является анонимным и можно не называть свое имя, знает меньшее число опрошенных – 78%, а также около трети придерживаются ошибочного представления, что звонить можно только в экстренных ситуациях (31%). Девушки и подростки в возрасте 16-18 лет демонстрируют более точные знания о характеристиках телефона доверия, нежели юноши и респонденты 14-15 лет.

График 9. Распределение ответов на вопрос «Исходя из твоих знаний или предположений, какие из утверждений ниже являются верными, а какие, напротив, не верными?», в % от всех опрошенных. N=1600



Учащиеся, в школах которых проводилась подробная работа по информированию о телефоне доверия, хорошо осведомлены о том, что звонок на него бесплатный, анонимный, конфиденциальный и что обращение возможно по любому поводу, необязательно по экстренному вопросу. Те, кто впервые слышит о работе телефона доверия во время интервью, закономерно не знают об этом. Подростки, которые что-то слышали о нем, имеют представление о том, что звонок бесплатный и конфиденциальный, но реже информированы об анонимности и о возможности обращения по любому беспокоящему вопросу.

Помимо телефона доверия, подросткам известны и другие ресурсы психологической помощи. Наиболее известным из них является психолог в учебном заведении (школе, ссузе, вузе) – о его наличии в пункте своего проживания сообщили 89% подростков, принявших участие в опросе. Большинство респондентов указали, что в их населенном пункте нет кризисных центров и подростковых клубов или им неизвестно о существовании (64% и 65% соответственно). По данному вопросу наблюдаются значимые различия по типу населенного пункта: жители сельской местности значимо чаще сообщали об отсутствии в месте их проживания всех перечисленных ресурсов психологической помощи.

График 10. Распределение ответов на вопрос «А что из этого есть в твоём городе / населенном пункте?», в % от всех опрошенных. N=1600



Доверие различным способам получения психологической помощи

Согласно результатам интервью, наибольшее доверие подростков вызывают частные психологи и психологические центры, о которых у большинства есть некоторое представление. О кризисных центрах многие участники исследования узнали впервые от модератора во время интервью, однако, по словам подростков, они также вызывают у них доверие. Медицинским психологам и центрам доверяют несколько реже, и также есть те, кто о них впервые узнал в процессе интервью. Главное, что вызывает доверие во всех этих случаях – гарантия конфиденциальности и профессионализм специалистов. О подростковых клубах многие подростки не слышали, а групповая работа, предполагающаяся в них, у большинства доверия не

вызывает. Доверие школьным психологам у большинства невелико в силу сомнения в их компетенции и неразглашении ими информации. Мнение о психиатрических больницах у большинства составлено под воздействием предрассудков, в силу чего и доверие к ним также находится на низком уровне.

О психологах в учебных заведениях среди подростков-участников интервью распространено мнение, что они передают информацию другим участникам образовательного процесса. Это неизбежно негативно сказывается на уровне доверия к ним. При этом те ребята, которые имели опыт обращения к ним, а также в школах, где велась активная разъяснительная работа про телефон доверия, чаще говорят о положительном отношении.

«Не совсем [доверяю], потому что, мне кажется, чаще всего в учебных заведениях психологи не сильно квалифицированы» (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Скорее всего, 50 на 50. Потому что, думаю, это в итоге дойдет до учителей, там учителя будут как-то по-другому относиться, и могут родителям рассказать». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Нет, я не доверяю, потому что все равно есть вероятность, что там же в каких-то случаях, по-моему, даже психолог говорил, что он все равно сообщает родителям, если тебе это как-то плохо». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Доверяю, скорее. Доверяю потому, что это тоже специалист, которому ты можешь открыться и ты знаешь, что он никому не расскажет то, что ты ему скажешь». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

Среди плюсов обращения к психологу в учебном заведении называют, в первую очередь, доступность помощи, а также то, что в ряде ситуаций хотя бы какая-то помощь лучше, чем ее отсутствие. Психолог, как считают некоторые, хорошо понимает специфику учебных ситуаций и, имея опыт, может помочь. Среди минусов – сомнения в квалификации и конфиденциальности, невозможность получения помощи в любое время, а также отдельные негативные ситуации из опыта школьников. Кроме того, даже в случае наличия у психолога в учебном заведении отдельного кабинета, ребята чувствуют себя некомфортно, когда заходят туда на глазах одноклассников.

«Плюсы психолога в колледже, она понимает специфику нашей учёбы, она понимает специфику нашей профессии». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Плюс в том, что она хотя бы будет, проблема может быть решена». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Это бесплатно. И находится рядом с тобой. Ты можешь просто прийти и все». (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

«Из минусов – обстановка в школе все равно не такая. Даже то, что есть свой какой-то отдельный кабинет, все равно не будет так прям комфортно». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Мне кажется, минусы, эта помощь не всегда может быть срочной... случилась какая-то экстренная, кризисная ситуация, когда помощь нужна, вот взял телефон, позвонил, набрал, так-то, так-то, вот помогите. А психолог в колледже, у неё свои часы приёма, и позвонить, например, в любое время суток ей нельзя». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«У нас в школе был такой случай, что информацию девушки, которая ходила к нему [школьному психологу], просто передали. Все потом узнали. Это не очень приятно... на нас психолог орал, когда пришел нам какие-то тесты давать. Начала орать. Я думаю, что психолог должен найти какой-то подход, не повышать голос на детей». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

Доверие к психологическим центрам основывается на представлении о профессионализме и уверенности в конфиденциальности. Среди плюсов ребята называют квалификацию сотрудников, возможность выбора специалиста. Среди минусов – необходимость оплаты услуг, возможную территориальную удаленность и ограниченные часы работы. Большинство подростков минусов не видит.

«Плюсы – квалификация, минусы – не знаю, например, цена, потому что это ж денег стоит, и такие центры не всегда находятся у тебя возле дома». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Минусы... Мне кажется, в психологическом центре часы работы есть. клиент, он, опять-таки, может поддерживать связь со своим психологом только вот в определённые часы работы, когда работает, условно, этот психологический центр. А во всё остальное время он сам, получается, сам занимается своими вопросами. Плюс, много сотрудников, легче подобрать под человека нужного специалиста. Потом выборка случаев большая. То есть самим специалистом легче трудиться». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

Обсуждая **частных психологов**, у некоторых ребят возникает неуверенность относительно профессионализма того или иного конкретного специалиста. При этом конфиденциальность информации сомнений не вызывает.

«Сперва бы я бы посмотрел на этого психолога. И подумал бы, доверять ему или нет. Вот так вот. Если его рекомендуют мне, тогда, конечно, соглашусь». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Да. Потому что опять-таки это квалифицированный специалист, который сохранит врачебную тайну». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

Среди плюсов работы с частным психологом – возможность найти решения проблем, ощущение безопасности, территориальная доступность и возможность обращения в любое время. Среди минусов – цена и вероятный долгий поиск подходящего специалиста.

«Плюсы... То, что это конфиденциально максимально для меня, я бы чувствовала себя в безопасности. А минусы в том, что, я думаю, что я бы долго искала подходящего психолога». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Частные психологи, они консультируют в любое время, насколько мне известно. То есть им можно буквально позвонить в два часа ночи с любой своей психологической проблемой, и они ответят, помогут...» (Ж.,18 лет, Калужская обл.).

Представление **о кризисных центрах** у подростков достаточно размытое, многие о них не слышали. Однако специалисты в них вызывают доверие в силу узкого профиля и опыта помощи в конкретных ситуациях.

«Не знаю, наверно, доверяю. Потому что центр – это как-то официально. Думаю, что доверял бы. Если это бесплатно, то еще лучше». (М.,14 лет, Волгоградская обл.).

«Да, мне кажется, что там могут хорошо помочь. И если они специализируются именно на какой-то одной проблеме, то ты можешь позвонить туда, и они именно смогут хорошую поддержку оказать». (Ж.,16 лет, Тульская обл.).

«Кризисным центрам абсолютно доверяю. Потому что, как бы это правильно объяснить, там работают очень опытные психологи, которые именно нацелены на помощь в кризисных ситуациях. То есть это чуть-чуть другое, чем общие психологи, такие вот, например, как у нас в колледже, или частные консультирующие психологи. Вот кризисным центрам я абсолютно доверяю». (Ж.,18 лет, Калужская обл.).

Плюсы кризисных центров – их специализированность, бесплатность, экстренная помощь и высокий профессионализм сотрудников. Большинство ребят не видят минусов. Среди предположений – там нельзя решить мелкие проблемы, а также неимение информации об их работе и местонахождении.

«А минус в том, мне кажется, что это далеко от моего дома и я даже не знаю, где это». (Ж.,17 лет, Новосибирская обл.).

«Минусы, что там нельзя мелкие психологические какие-то проблемы решить, я думаю». (М.,18 лет, Орловская обл.).

Уровень доверия подростков клубам ниже, чем школьным психологам, так как большинство ребят не слышали об их работе, а возможные плюсы и минусы находили, исходя из своих представлений.

«Подростковые клубы. Впервые слышу, честно говоря. Но это не звучит как что-то, что прямо вызывает сто процентов доверия». (Ж.,18 лет, Калужская обл.).

«[Если] проблема именно с девушками, с парнями и с одноклассниками, то это может быть хорошей помощью. Но в остальных случаях, если это, например, что-то связанное с самооценкой, я не думаю, что там дадут какой-то прямо хороший совет. Просто многие могли, например, не переживать, или дать неправильную поддержку и помощь, совет неправильный». (Ж.,16 лет, Тульская обл.).

«Скорее всего, да. Потому что если там будут такие же подростки, как ты, с примерно такими же проблемами, то вы можете их вместе обсуждать, решать. Поэтому да». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Ну, гораздо меньше, чем, допустим, школьному психологу или центру. Я бы, наверное, обратился лучше к школьному психологу». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Среди плюсов ребята называют возможность увидеть другие точки зрения на свою проблему, общий эмоциональный фон, доступность и легкость в общении с единомышленниками. Среди минусов – отсутствие анонимности, стеснение, представление о невозможности решения серьезных проблем.

«Очевидный плюс в том, что человек видит, что он не один, видит, как другие справляются с такой проблемой, воодушевляется, возможно». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Так как минус – это то, что там есть люди, и тебе может быть неудобно перед ними рассказывать свою проблему. И то, что они могут рассказать, как бы анонимно они не старались делать, они могут рассказать. А вообще, а плюс – то, что там все на одной волне и как бы проще делиться своими эмоциями». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Медицинские центры, где работают медицинские психологи, вызывают доверие не у всех подростков, главным образом, в силу неинформированности об их работе. В то же время, у ребят есть представление о том, что в них работают профессионалы, что располагает к себе. Участники интервью придерживаются ошибочного мнения, что медицинские психологи могут назначать лекарства. Они отмечают это как в качестве плюсов, так и в качестве минусов медицинских психологов. Те, кто информирован о медицинских центрах, среди плюсов называют широкую профилизацию медицинских психологов.

«Скорее всего, да. Это же медицина. В медицине всегда работают только профессионалы, которые отучились и знают, как это делать». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Плюс в том, что проблема будет решена не только словами, а еще таблетки могут помочь. И опять-таки, врачебная тайна. Минус, наверное, в том, что эти таблетки, они же оказывают не самое хорошее воздействие на организм человека» (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Минусы то, что там, скорее всего, работают только в тяжелых случаях. И, если у тебя маленькая проблема, то, наверное, просто пойти к обычному психологу». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Там комплексный подход к решению проблемы. То есть там есть не только психологи, там есть и психотерапевты, там есть психиатры». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

Представление о психиатрических больницах среди подростков сильно стигматизировано. Психиатрическая больница представляется местом с давящей атмосферой, неприятным окружением, плохим отношением врачей к пациентам, где держат насильно. С этим связано преобладающее недоверие им как возможности для получения помощи.

«В некоторых просто закрывают, держат, и потом, через некоторое время выпускают, либо же вообще не выпускают». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Я слышал много, много слышал про то, что там плохо кормят, как-то издеваются над больными. Не очень я доверяю». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

«Нет. Там же держат, там же это удержание против воли, и типа давящая атмосфера какая-то». (М., 15 лет, Новосибирская обл.).

«Из минусов, что там люди, у которых проблемы с головой, которые могут нанести тебе травму». (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

Среди плюсов – возможное решение тяжелых проблем и бесплатность, а также квалификация медперсонала. Те, кто видел работу психиатрической больницы изнутри, не имеет предрассудков относительно ее персонала и лечения. Из наиболее реальных минусов психиатрической больницы – это ее возможная удаленность от дома, необходимость лечения не дома, профилизация на работе с тяжелыми случаями (то есть с небольшой проблемой нет смысла обращаться), а также общество нездоровых людей.

«Мама... У нее биполярно-депрессивное расстройство на почве чего-то там... У нее на стрессе развился гастрит. То есть психосоматическое заболевание, по сути. И лечение ей никакое не помогало. Она думала, что все, ей проще наложить на себя руки. И она лечилась в психиатрической больнице. Там недели 3 на стационаре лежала... И вопреки очень распространенному мнению, что психиатрические больницы делают из своих пациентов овощей, я хочу сказать, что нет. В психиатрических больницах работают не директора овощебазы... Там подобраны очень хорошие специалисты, если не сказать лучшие. Там очень приветливый медперсонал, очень хорошо относятся к пациентам, очень внимательные врачи, медсестры, санитарки. То есть прямо все звенья медпроцесса». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

3. Базовые барьеры, страхи в отношении получения психологической помощи

Несмотря на большую роль информированности, анализ барьеров и страхов подростков в отношении получения психологической помощи показывает, что психологические барьеры выходят на первый план по сравнению с барьерами информированности и доступности.

Подросткам было предложено оценить, что мешает их сверстникам обращаться за психологической помощью в сложных жизненных ситуациях. Каждый второй респондент указал, что значимым барьером является недоверие психологам и неверие в то, что они могут помочь (49%). В качестве наиболее распространенных барьеров также были названы страх и неловкость, сложность открыться незнакомому человеку (46%) и убеждение, что с проблемами нужно справляться самостоятельно (42%). Барьеры информированности и доступности распространены меньше (отсутствие в месте проживания специалистов, нехватка информации о том, как работают психологи, незнание, куда можно обращаться в сложной ситуации).

График 11. Распределение ответов на вопрос «На твой взгляд, что мешает твоим сверстникам обращаться за психологической помощью в сложных жизненных ситуациях?», в % от всех опрошенных. Многовариантный вопрос, сумма не равна 100%. N=1600



По мнению подростков, принявших участие в глубинных интервью, наиболее распространенные барьеры для обращения за психологической помощью – это **стеснение перед незнакомым человеком и сомнение в конфиденциальности**. Эти препятствия они называют без подсказки и добавляют, что это актуально для большинства их друзей и сверстников. Особенно часты сомнения в конфиденциальности при обращении к школьному психологу.

«Нагружая себя чувствами стыда, они не идут к специалисту потому, что я приду, а доктор будет смеяться из-за того, что я по такой ерунде обратился». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Люди это видят – что ты зашел в её кабинет [кабинет школьного психолога]. И что-то у него там случилось, значит» (М., 17 лет, Челябинская обл.).

Для многих подростков, за небольшим исключением, барьерами являются **сомнения в эффективности** помощи психолога, а также **переживания за реакцию родителей и сверстников**. Наиболее ярко выражены переживания за реакцию одноклассников и учителей при обращении к психологу в школе, однако то, насколько это будет препятствием, зависит от того, насколько сам подросток чувствителен к общественному мнению.

«Многие подростки не доверяют. Просто решают сами. Я тоже рос по такому принципу, у меня этот принцип и сложился. То, что я не доверяю психологам». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Большинство так говорят: ой, зачем, они не помогут, не знают моей ситуации. Хотя сами еще не пробовали». (М., 15 лет, Новосибирская обл.).

«Это [обращение к школьному психологу] может быть причиной для буллинга, как-то обзываются. Психичка, например, еще что-нибудь» (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Смотря какой человек. То есть, если человеку не все равно на это, на какие-то там смешки и так далее, что-то такое небольшое, то я думаю, не особо будет это препятствием. А если человек к этому плохо относится очень, то да, это будет большим препятствием». (М., 18 лет, Орловская обл.).

Отсутствие информации чаще всего не является весомым барьером для тинейджеров, так как при желании можно все необходимое найти в интернете. Однако достаточно актуальным остается вопрос о доверии источникам информации и отношении к психологической помощи в целом.

«Не в каждой школе проводят такие беседы, не каждый специалист приходит. А некоторые даже не знают телефоны доверия». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«[Отсутствие информации является барьером] для единиц, наверное. Потому что сейчас можно найти всю информацию в интернете в открытом доступе». (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

Кроме перечисленных барьеров, тинейджеры называли такие препятствующие обращению к психологу факторы, как **дефицит свободного времени, непризнание существования у себя психологических проблем и гиперопека родителей.**

«Люди моего возраста, возможно, склонны обесценивать свои проблемы. Например, есть комплекс у подростка. Он смотрит на себя, думает: «Я некрасивый. У меня страшное лицо, я пухленький». Хотя это может и не быть так. И он думает, что это совершенно надумано на пустом месте. И он не пойдет обращаться за психологической помощью». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Лично у меня в группе учатся 2 девочки, которые страдают от гиперопеки своих матерей. У них строго регламентировано время, когда они приходят домой, и чтобы ни минуты опоздания. У них чисто физически нет возможности вырваться вот из этого адского круга». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

Недоступность получения психологической помощи в городе проживания не является актуальной проблемой для участников глубинных интервью и их друзей. Они все живут в столицах своих регионов и имеют представление о том, что в их городах есть психологи.

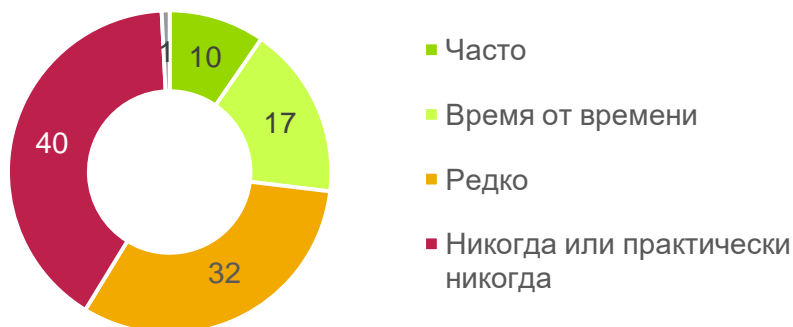
По мнению подростков, при возникновении у них ситуации, требующей участия психолога, в большинстве случаев описанные выше барьеры были бы преодолимы. При этом для их сверстников может оказаться актуальной проблема собственной закрытости и недоверия специалистам.

«Думаю, нет. Мне бы не помешали [эти барьеры]. Для друзей, может быть, были бы какие-нибудь такие проблемы. Стеснение и недоверие». (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

4. Запрос детей подросткового возраста на получение психологической помощи

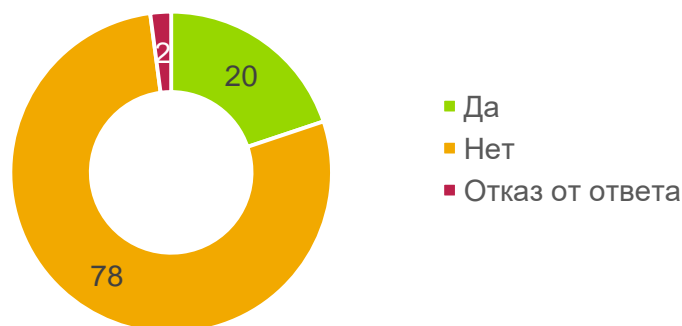
Согласно результатам опроса подростков, у большинства из них редко или практически никогда за последние два года не возникали ситуации, при которых им была бы полезна помощь психолога. Чаще всего о том, что такие ситуации возникают у них часто или время от времени, сообщали девушки 16-18 лет (39% против 14% среди юношей 14-15 лет), а также респонденты, которые в настоящее время нигде не учатся, но работают (39%), живут с друзьями или романтическими партнерами (43%). Наблюдается взаимосвязь данного вопроса с материальным положением – чем ниже достаток семьи респондента, тем чаще он отмечал, что в его жизни возникали сложные ситуации за последнее время.

График 12. Распределение ответов на вопрос «Как часто за последний год-два у тебя возникали ситуации, когда тебе могла бы быть полезна помощь психолога?», в % от всех опрошенных. N=1600



Большинство опрошенных подростков также отрицают наличие у себя в настоящий момент проблем и вопросов, с которыми они хотели бы обратиться к психологу (78%).

График 13. Распределение ответов на вопрос «Есть ли сейчас у тебя какие-то проблемы, вопросы, с которыми ты хотел(а) бы обратиться к психологу за консультацией?», в % от всех опрошенных. N=1600



Тем не менее, каждый пятый участник исследования ответил на этот вопрос утвердительно (20%). Эта доля так же, как и в предыдущем вопросе, значительно выше среди девушек, особенно старшего возраста (26% среди 14-15-летних и 32% среди 16-18-летних), среди подростков, проживающих в отчимом или мачехой (28%), а также среди респондентов с низким достатком (чем выше достаток семьи, тем меньше доля утвердительных ответов на данный вопрос).

Подростки-респонденты глубинных интервью, как правило, говорят о том, что в их жизни не возникало длительных ситуаций потребности в психологической помощи. Те, у кого они возникали, чаще говорят об их небольшой продолжительности. Реже звучат конкретные цифры – неделя, три месяца, два года.

«Да, были небольшие ситуации. Это время от времени, это не долгие». (М., 15 лет, Новосибирская обл.).

«Да, возникали. Это был просто период такой. Месяца три где-то». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Это было на протяжении какого-то времени. Может быть, года два» (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.) [очевидно, после развода родителей – предположение модератора интервью].

«Да, возникали такие ситуации. Но как-то с этим сам справлялся. Это редко возникает. Иногда после какой-то неудачи может возникнуть. По тем же экзаменам или у кого-то там, допустим, расставание с девушкой серьёзное может повлиять на психику. И это как бы такая травма может даже при этом быть. Да, максимум – неделя... я как-то долго не грущу. Иногда погрущу там пару дней и всё, беру себя за руку, что надо быть весёлым. Я всё-таки весёлый человек. Чего мне грустить? Это можно погрязнуть в этом и уже не вылезти». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Запросы для обращения за психологической помощью

Большинство участников интервью считают, что ни у них, ни у их друзей в настоящий момент времени нет проблем или запросов на обращение к психологу. Среди немногих озвученных запросов подростков и их знакомых – переживания из-за учебы (сессия, ЕГЭ, итоговое собеседование по русскому языку) и отношения с родителями.

«Вот сейчас – нет таких проблем. У друзей – я знаю то, что нет». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Вопросы есть. Как раз-таки хочу сходить, наверное, на следующей неделе к школьному. Если не ответит или не получится как-то, то тогда сходить либо к частному, либо телефон доверия. У друзей – я думаю, да, но многие просто не хотят... В большинстве случаев это либо проблемы в семье, либо учеба». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«У меня переживания касаются подготовки к ЕГЭ. И у друзей касаются подготовки. Возможно, родители». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Учеба очень давит. Страшно быть отчисленной с 3-го курса. Это позорище просто, быть отчисленной с 3-го курса [колледжа]. Очень страшно не сдать сессию. Возможно, на почве этого я обращусь к психологу в ближайшую неделю даже, наверное... Нервное перенапряжение... Хочется с этим как-то разобраться. Сейчас вот у нас у всех студентов медицинского колледжа, которые на 3 курсе учатся, у нас дружная потребность что-то сделать с экзаменами, что-то сделать с сессией. Нет, мы готовимся... Просто сложно». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

Анализируя ответы участников глубинных интервью, можно отметить, что часть подростков не знает о проблемах своих друзей. Часто дружба и общение современных подростков связаны с общим увлечением компьютерными играми. В таких случаях ребята редко интересуются внутренним миром и эмоциональным состоянием своих друзей, подчас не знают о том, что происходит в их жизни. Бывает, что это вообще виртуальные друзья, которые встречаются только на игре и

совершенно не знают друг друга, соответственно, не знают и о возможных психологических проблемах.

«Проблем пока что никаких нету, все замечательно. У друзей – нет, я как-то даже не интересовался. Не спрашивал. Они не рассказывают. Когда мы, например, играем, речь больше всего идет об игре, а не чьих-то проблемах. И иногда даже не заходит об этом разговор. Иногда, бывает, заходит. Очень редко. Какая-нибудь мелочь там, типа ссора с родителем, либо какая-нибудь двойка, которая может привести к ругани, и все». (М., 15 лет, Новосибирская обл.).

5. Наиболее распространенные жизненные ситуации, в которых детям подросткового возраста требуется психологическая помощь

Участникам исследования было предложено оценить, в каких жизненных ситуациях подросткам чаще всего требуется психологическая помощь и при каких они лично обратились бы за помощью.

Примечательно, что в отношении своих сверстников респонденты почти в два раза чаще склонны выбирать многие предложенные ситуации, чем в отношении себя лично. Это говорит об установках подростков на самостоятельное решение проблем и нежелание делиться ими в большинстве случаев.

В ТОП-3 наиболее значимых ситуаций, при которых, по мнению респондентов, подросткам чаще всего требуется помощь, вошли конфликты и непонимание в семье (64%), сложные жизненные ситуации (смерть близкого, развод родителей, переезд – 59%) и жестокое обращение и насилие (57%). Что касается себя лично, подростки готовы обратиться за психологической помощью в случае сложных жизненных ситуаций (38%), конфликтов в семье (36%) и насилия (33%).

График 14. Распределение ответов на вопросы «Как ты считаешь, в каких ситуациях подросткам чаще всего требуется психологическая помощь?» и «При каких жизненных ситуациях ты сам(а) обратился(ась) бы за психологической помощью?», в % от всех опрошенных. Многовариантные вопросы, сумма не равна 100%. N=1600



13% опрошенных подростков ни при каких ситуациях не стали бы обращаться за психологической помощью. Значимо выше этот показатель среди юношей, особенно старшего возраста (17% среди 14-15-летних и 20% среди 16-18-летних).

Также на вероятность обратиться за помощью влияет доверие психологам и уже имеющийся опыт обращения за психологической помощью. Так, среди тех, кто не

доверяет психологам в целом, вариант «Ни при каких ситуациях» выбрали более трети опрошенных – 37%. Среди тех, кто когда-либо обращался за психологической помощью ранее, эта доля составляет всего 5%. Таким образом, положительный опыт обращения за психологической помощью влияет на вероятность обращения за ней в будущем.

Участники глубинных интервью считают, что причинами обращения подростков за профессиональной психологической помощью обязательно должны быть тяжелые жизненные ситуации, такие как развод родителей, буллинг, смерть близких, серьезный конфликт с родителями, при котором не к кому обратиться за помощью, болезненное расставание с партнером, самоповреждающее поведение.

«Это надо, чтоб прям капец произошел в жизни. Это не про отношения, а, например, развод мамы и папы, смерть близких» (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Проблемы в семье, или, например, буллинг со стороны сверстников» (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Я думаю, например, после ссоры с родителями. Так как контакт с родителями прерван, и подросткам не к кому обратиться» (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Возможно, если человек будет причинять себе боль, тогда он обратится за помощью». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

Многие подростки не задумываются о ситуациях, в которых им может потребоваться срочная помощь психолога. Вероятные поводы разнятся: от стресса, вызванного экзаменами или отношениями с одноклассниками, до более серьезных потрясений, таких как переезд, смерть близких, насилие, депрессивное состояние.

«При давлении во время подготовки в школе, особенно сейчас, когда нужно сдавать ЕГЭ». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Может быть, плохие отношения с одноклассниками». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Не знаю, какие-нибудь перемены в жизни большие. Например, переезд, например, знакомства новые или, наоборот, потеря старых знакомых... потеря общения старого, привычного». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Честно говоря, я никогда об этом не задумывалась. Но, мне кажется, какое-то очень сильное травмирующее событие... не хочется, конечно, об этом говорить, но... возможно, жертва сексуального насилия, просто жертва насилия» (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Если бы меня выгнали из школы, например, учитель гнобил, отчим избивает...». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Состояние, близкое вообще к депрессии такой, апатия. Это когда вообще нет настроения и... не видишь смысла». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Наиболее часто подростки сходятся во мнении, что и их друзья, и они сами обратились бы за профессиональной психологической помощью в случае **буллинга**. Хотя в то же время они считают, что некоторые одноклассники слишком закрытые и не готовы довериться специалисту даже в таких ситуациях. Некоторые ребята упоминают реальные ситуации буллинга в своих учебных заведениях.

«Да. Думаю, мои сверстники обратятся за помощью, если их будут буллить в школе, потому что это очень тяжело для подростков...» (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

«Наверное, да, стали бы, буллинг – это само по себе очень плохо. У меня есть, например, случай из жизни. Я смотрел на этого человека, мне его жалко было, я ему старался как-то тоже помочь». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

Достаточно часто как для себя, так и для своих ровесников ребята считают поводом для обращения к психологу **тяжелые жизненные ситуации**, особенно развод родителей или смерть близкого человека. Переезд не всегда видится проблемой, стоящей обращения за помощью. При этом некоторые подростки предпочли бы не обращаться к специалисту по причине особенной болезненности таких проблем.

«Из-за развода, то да. А вот из-за переезда – нет, наверное. Ну, если родители всю жизнь до этого жили вместе, и ты привык, что они вместе постоянно, а тут развод, тут большая на тебя нагрузка идет. А переезд для кого как. В большинстве случаев наоборот детям нравится, когда они переезжают». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Это лично. Неудобно, мне кажется, да и неохота об этом думать иногда людям, у которых случилось горе какое-то очень плохое» (М., 15 лет, Новосибирская обл.).

Что касается **заниженной самооценки** в качестве повода для обращения за профессиональной помощью, чаще звучит точка зрения, что сами подростки и их друзья готовы обратиться к психологу в тех случаях, когда этот вопрос осознается как проблема. Пока ситуация не видится действительно серьезной, не все готовы обратиться за помощью.

«Зависит от человека. Если он сам понимает, что у него самооценка занижена, что у него есть такая проблема, то он обратится. А если вот у него низкая самооценка, он... думает, что он ничего не достоин, он просто ещё сам не обработал у себя в голове вот эту проблему, то вряд ли он пойдёт за помощью к специалисту» (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Нет. Лично я бы не обратилась до того момента, пока из-за этих мыслей, допустим, я не начала бы причинять себе боль. А если такого нет, то и обращаться бы не стала за помощью» (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

В отношении **конфликтов и разногласий в семье** позиции подростков сильно расходятся. Некоторые считают это достаточно личным вопросом, который не стоит

выносить на обсуждение с психологом: ни они, ни их друзья не стали бы этого делать. Также вызывает сомнения конфиденциальность обсуждения подобных проблем. При этом другая часть придерживается мнения, что это серьезный повод для стресса, и ребятам полезно услышать профессиональную точку зрения.

«Нет... Это же в семье происходит, это личное же» (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Нет. Потому что бы они побоялись звонить, например, на номер доверия или к психологу пойти. Так как есть слухи, что это родителям докладывают. Я бы нет. Просто попыталась бы как-то наладить контакт [с родителями]» (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

Как и в случае разногласий в семье, **отношения с девушкой или молодым человеком** многими подростками воспринимаются как слишком личный вопрос, который они не готовы доверить специалисту. Также не все считают отношения в своем возрасте существенной проблемой. Однако есть и те, кто видит в разрыве отношений эмоциональную травму, с которой имеет смысл обратиться к психологу.

«Мне кажется, нет, потому что это личное и многие не хотят раскрывать свои личные тайны» (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Нет. Можно сказать, что это мелочи, это можно пережить». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Вот девушки восемнадцати лет, скорее всего, после каких-то травмирующих расставаний с молодым человеком [обратятся к психологу]». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

По мнению участников исследования, **неприятное эмоциональное состояние**, как правило, не является актуальным поводом для обращения за профессиональной психологической помощью. Довольно распространен взгляд, что оно может пройти без посторонней помощи, а также что в этом случае многие подростки могут и не осознать своей проблемы. Лишь единицы готовы обратиться за помощью в том случае, если это состояние не проходит само.

«Насчет этого не знаю, потому что многие могут даже не понять, что это связано с чем-то психологическим, и просто думать, что у них сейчас такое настроение, например» (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Нет. Я тоже нет. Я бы искала причины этого и пыталась сама решить свою эмоциональную загруженность» (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Не думаю, потому что, если без причины, то это не будет длиться долго. И думаю, что не нужна будет помощь. Я бы не посчитал бы это чем-то достаточно важным, даже если это гормональное – надо это просто пережить, психолог никак не сможет помочь. Просто надо пережить этот момент» (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

Учеба и связанные с ней переживания чаще воспринимаются подростками как «решаемые проблемы», с которыми нужно справляться самостоятельно, «взять себя в руки», обратиться к родителям либо к репетитору. Есть мнение, что это не особо существенные вопросы. Также есть ребята, которые хорошо учатся и не воспринимают учебу и связанный с ней стресс как проблему.

«Как по мне, нет... Это, в принципе, решаемые проблемы... такие банальные вещи ты можешь сам решить... у меня был небольшой стресс из-за экзаменов, но я потом что-то подумал, зачем я из-за этого себе лишнего нагоняю. И пошел дальше делать, готовиться с уверенностью» (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Мне кажется, нет. Потому что они могут поделиться этим с родителями, например. Я думаю, что у меня понимающие родители. И они бы помогли». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

Некоторые подростки, чаще девочки, считают **проблемы с учебой** возможным поводом для работы с психологом, но актуальным не для всех. Могут стать поводом для обращения за профессиональной психологической помощью особо трудные случаи, когда не помогает обращение к репетитору, либо есть эмоциональные переживания, связанные с учебой. Экзамены и итоговое собеседование по русскому языку в 9 классе вызывают у некоторых ребят сильный стресс, из-за которого они хотят обратиться за психологической помощью.

«Мне кажется, половина наполовину. То есть некоторые бы обратились, а некоторые бы подумали, ну, бывает, и продолжили бы жить в том же ритме». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Думаю, да, стали бы. И я бы обратилась, если бы как-то больше знала про организации, которые помогают подросткам в таких случаях, или если хотя бы в школе был психолог». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Наверное, да, из-за [итогового] собеседования, наверное, да, обратились бы, возможно им что-то подсказали, чтобы не волноваться. Думаю, да, я бы стал обращаться». (М., 15 лет, Новосибирская обл.).

Конфликты с учителями в большинстве случаев видятся участниками интервью проблемой, которую можно решить самостоятельно: выяснить отношения, помириться. По их словам, их друзья чаще всего поступают именно так. К психологу они готовы обратиться только в особо сложных случаях, а также если не получается самим понять причины конфликта.

«Из-за учителей? Вот это вряд ли, потому что обычно все мои знакомые, они как-то решают все эти конфликты, но не обращаются за специальной помощью» (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Нет... тут вряд ли поможет какая-либо помощь психолога. Тут только надо выяснять отношения лично с учителем». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Думаю, нет. Один раз поссорись и все. Если это на постоянной основе, то есть каждый день приходишь в школу и тебе учитель что-то говорит плохое, то да, конечно, нужна помощь». (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

Таким образом, можно резюмировать, что подростки выражают готовность обратиться к психологу в тяжелых ситуациях, когда они не справляются самостоятельно. Это может быть как длительное неприятное эмоциональное состояние, так и конкретные жизненные обстоятельства. Во втором случае у каждого эти ситуации свои.

«Это состояние, которое длится долго. Допустим, та же самая злость... которая копится долго, и ты понимаешь, что это все уже, граница. Не день, два точно. Наверное, от недели и больше, когда ты уже понимаешь, что ты злишься, злишься и злишься, и это не прекращается». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Во время депрессивного состояния, скорее всего. Когда у тебя, возможно, есть мысль, что что-то не получается. И я не могу понять, почему». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

Подростки считают, что могут самостоятельно справиться с мелкими житейскими ситуациями: разобраться с конфликтами, проблемами в личной жизни, с учебой, учителями, то есть с тем, что не воспринимается серьезным или не носит затяжной характер.

«Какие-нибудь мелкие, например, конфликты какие-нибудь, они все равно оставляют какой-то след в твоём психологическом состоянии, но я не считаю, что это... большой повод, чтобы посещать психолога». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Расставание с девушкой – это раз. Самооценка, экзамены. Конфликты в семье. Потому что я могу сам по себе это все решить, потому что я могу спокойно сидеть вечером, рассуждать об этом, самому себе. И искать пути решения». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

6. Приемлемые и комфортные пути получения психологической помощи

Из интервью с подростками можно выделить три основных пути получения психологической помощи: обращение к родителям, психологу в учебном заведении (школе, ссузе, вузе) и звонок по телефону доверия. Дальнейшие действия зависят от серьезности проблемы и от того, получится ли ее решить сразу.

«Сначала я, возможно, обсужу проблему с родителями, и они запишут меня к психологу. Но если я подумаю, что родители... посчитают не совсем проблемой значимой, и не запишут к психологу, то тогда по телефону доверия могу позвонить. Просто, как вы сказали, если звонок анонимный, то хотелось, чтобы просто меня выслушали, может быть, помогли, но не узнали, кто именно это

звонил. Просто, мне кажется, что помощь психолога, она наиболее квалифицированная, как бы будет правильной. Он же квалифицированный специалист, поэтому лучше сможет помочь». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

К родителям готовы обратиться те ребята, у кого с ними хорошие отношения. Для многих это первый этап в поиске выхода из ситуации, а также возможность обсудить дальнейшие шаги.

«К родителям – это первое. Второе – это к друзьям. И, в крайнем случае – это, вот, телефон доверия либо психолог какой-либо. Потому что у меня у родителей большой кредит доверия. И у друзей». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

В случаях, когда родители не помогают в решении волнующего вопроса, либо если подросток не готов обсуждать с ними свою проблему, ребята говорят о том, что позвонили бы по телефону доверия.

«Сначала по телефону доверия. И, скорее всего, там скажут, как дальше продолжать, решение этой проблемы. Так как анонимно и можно без родителей». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Наверное, телефон доверия. Потому что это бесплатно, анонимно, просто. Если я там помощь получу, то всё отлично, а если не получу, то, наверное, запишусь к квалифицированному психологу». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Третьим распространенным вариантом получения психологической помощи является обращение к психологу в учебном заведении. Как можно заметить из ответов на другие вопросы интервью, школьникам психологам доверяют те, кто уже имел опыт обращения к ним, либо в чьих школах была проведена разъяснительная работа по Детскому телефону доверия.

«Если что-то случится в школе, и я понимаю, что мне нужно вот прямо сейчас, то я могу обратиться к школьному психологу. Если случится что-то вне школы, то могу обратиться тоже к психологу. Если я буду в школе, то, скорее всего, я пойду к психологу, чтобы обсудить проблему очно». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«В первую очередь, я бы обратилась к нашему психологу в колледже. А потом, скорее всего, нашла бы личного психолога. Благо, в Калуге таких много. И работала бы уже вот с личным психологом... Во-первых, удобство. Мне до колледжа из своего дома два часа пешком. А вокруг меня... я смотрела по картам, есть два психолога, которые консультируют на дому у себя. Вот. И до них идти минут десять-пятнадцать». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

Те ребята, кто не обладает достаточной информацией о телефоне доверия, предполагают в случае трудностей поискать бесплатные психологические центры.

«Я бы, скорее, искала какие-то бесплатные клиники с психологом, чтобы лично поговорить. Но если бы не нашла, то искала бы, наверное, платную помощь. Да, чтобы лично прийти». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

Данные массового опроса подростков подтверждают выводы, полученные в результате глубинных интервью. Наиболее подходящими для себя способами получения психологической помощи опрошенные считают консультации частных психологов (61%), телефон доверия (46%), психологические центры (38%).

График 15. Распределение ответов на вопрос «Получить психологическую помощь можно разными способами. Отметь, пожалуйста, те варианты, которые ты считаешь наиболее подходящими для себя», в % от всех опрошенных. Многовариантный вопрос, сумма не равна 100%. N=1600



При этом, в случаях, если подростку потребуется психологическая помощь и эмоциональная поддержка в трудной жизненной ситуации, около трети респондентов не станут никуда обращаться и попытаются решить проблему самостоятельно или с помощью близких людей. Значимо чаще о решении самостоятельно справиться с проблемой сообщают юноши в возрасте 16-18 лет (34% против 28% среди девушек в той же возрастной категории), а также те, кто не доверяет психологам (57%). С равной вероятностью подростки обратятся в психологический центр или по телефону доверия (29%).

График 16. Распределение ответов на вопрос «Если тебе потребуется психологическая помощь, эмоциональная поддержка в трудной жизненной ситуации, станешь ли ты куда-то обращаться и если да, то куда именно?», в % от всех опрошенных. Многовариантный вопрос, сумма не равна 100%. N=1600

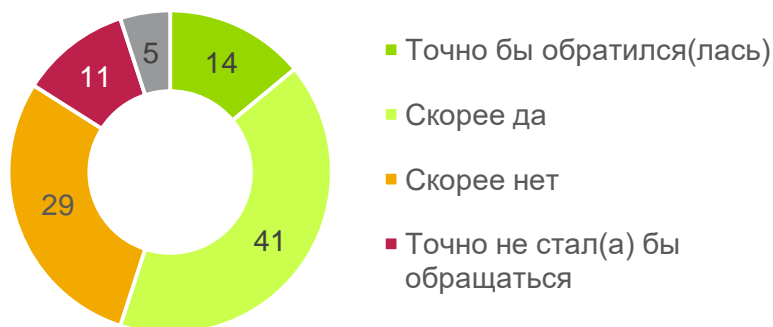


Что касается региональной специфики, то выявлены следующие различия:

- подростки из Орловской области значительно чаще жителей других исследуемых регионов готовы обращаться на телефон доверия (40%);
- подростки из Тульской и Иркутской областей – к психологу в учебном заведении (33% и 28% соответственно);
- подростки из Калужской области – в психологический центр (36%);
- подростки из Новосибирской области значительно чаще предпочитают решать проблемы самостоятельно и никуда не обращаться (37%).

Более половины респондентов, которые никогда не звонили на детский телефон доверия, с той или иной вероятностью рассматривают для себя возможность обратиться по нему в трудной жизненной ситуации (55%).

График 17. Распределение ответов на вопрос «Если бы ты оказался(лась) в трудной жизненной ситуации, ты бы обратился(лась) по телефону доверия или не стал(а) бы этого делать?», в % от тех, кто не звонил по детскому телефону доверия. N=1524



Решение не обращаться по телефону доверия подростки аргументируют причинами, которые во многом согласуются с барьерами, описанными в разделе 3: установка, что с проблемами нужно справляться самостоятельно (56%), неверие в том, что специалист телефона доверия сможет помочь (22%), страх и неловкость в общении с незнакомым человеком (21%).

График 18. Распределение ответов на вопрос «Почему ты не станешь обращаться по телефону доверия?», в % от тех, кто не звонил по детскому телефону доверия и не станет обращаться по нему. N=678



Подавляющее большинство опрошенных подростков наиболее комфортным форматом психологической помощи считают личную встречу с психологом (88%), а то время как заочные форматы работы (по телефону, в чате, по видеосвязи) набрали только 8-10% ответов. Примечательно, что значимо чаще о предпочтении общения по видеосвязи сообщали подростки, находящиеся на домашнем обучении (36%). Можно предположить, что передвижение для подростков из этой категории более затруднительно, они имеют ограниченные возможности здоровья, либо привыкли к удаленным форматам работы.

График 19. Распределение ответов на вопрос «Представь, что ты решил(а) обратиться к психологу. Какие форматы работы ты скорее предпочтешь?», в % от всех опрошенных. Многовариантный вопрос, сумма не равна 100%. N=1600



Большинство подростков скорее предпочли бы индивидуальную работу с психологом (81%), нежели групповые формы работы (4%). Групповые формы более привлекательны для юношей в возрасте 14-15 лет (7%), подростков на домашнем обучении (36%), работающих подростков (17%), а также респондентов с низким уровнем достатка (18%). Последнее может объясняться тем, что индивидуальные формы работы с психологом, как правило, дороже.

График 20. Распределение ответов на вопрос «Если бы тебе пришлось обратиться за психологической помощью, какой вариант ты скорее бы предпочел(ла)?», в % от всех опрошенных. N=1600



Рассуждая о приемлемых и комфортных путях получения психологической помощи, участники глубинных интервью отмечали **важность возможности экстренного обращения**. Для многих подростков важно иметь возможность срочно обратиться за психологической помощью в случае необходимости. В то же время это зависит от самой проблемы, – в ряде ситуаций ребята видят для себя возможность подождать.

«Да, это важно, потому что некоторым нужна помощь прямо сейчас или прямо в ближайшее время». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Это зависит все же от твоей проблемы психологической. Если она какая-то прям серьезная, то важно, чтобы было все без записи и как можно быстрее, и так далее. Но если нет, и ты понимаешь, что это не сильно тебе мешает, то можно и по записи. Записаться на определенное время, найти для себя время, как раз-таки». (М., 18 лет, Орловская обл.).

Согласно результатам интервью, для каждого ребенка вопрос о том, какой формат помощи наиболее удобен, сугубо индивидуален. Многие бы предпочли **очную встречу**, но также много и тех, для кого предпочтительнее **чат или телефонный разговор**. Среди последней категории больше юношей, которые стесняются открыться незнакомому человеку.

«Думаю, по телефону, в чате, потому что не настолько открыт, чтобы на тему психологической помощи разговаривать с людьми какими-то о своих проблемах». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Нет, мне кажется, очную беседу вообще не заменит общение ни в чате, ни по телефону. Потому что лично решать с человеком какие-то вопросы зачастую намного проще, чем по переписке». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

Рассматривая **индивидуальный и групповой форматы работы**, все подростки, принявшие участие в качественном исследовании, делают выбор в пользу первого. При этом многие даже не допускают мысли о возможности групповой работы. Но есть и те, кто находят в этом свои плюсы, такие как обмен опытом решения схожих проблем, иной взгляд. Как правило, на групповую работу видят возможным выносить не самые животрепещущие проблемы – не связанные с отношениями, семьей, самооценкой.

«Индивидуальная. Нет, я бы постеснялся рассказывать о своих проблемах, мне было бы тяжело». (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

«Зависит от твоей проблемы. Если она какая-то личная, то не хотелось бы, чтобы это была групповая... Что-то не личное, не связанное с родственниками... Не связанное с отношениями... Думаю, да. Как минимум, это интересно, как человек с такой же проблемой, как у тебя, с ней борется. Или, может, ты как-то с ней борешься, у тебя получается, и ты можешь поделиться этим». (М., 18 лет, Орловская обл.).

Также, как и в случае выбора между телефонным разговором, чатом и личной встречей со специалистом, мнения распределились и между **очным и онлайн форматами** работы. Очный формат выбирают чаще, мотивируя это более тесным эмоциональным контактом с психологом. Достоинством же онлайн встречи ребята считают то, что на ней проще раскрыться перед незнакомым человеком.

«На самом деле, мне кажется, и так, и так хорошо. Но по видеосвязи исключается такой фактор, как стресс от личного общения. То есть как-то по видеосвязи чуть комфортнее, чем, если бы вы сидели рядом со мной, или бы я сидела рядом с вами там». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Наверное, очно. Это более эффективно. Онлайн информация может не так качественно передавать свои эмоции, переживания. А вот когда ты как бы с глазу на глаз общаешься, то, конечно, эффективнее. Может что-то заметить психолог такое...» (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Делая выбор между **форматом обсуждения проблемы и игровыми методами или арт-терапией**, подростки чаще считают второй путь наиболее предпочтительным для себя. В то же время есть те, кто хотел бы попробовать оба формата, либо совмещать их при работе с психологом.

«Я бы хотела бы совмещать... Допустим, одну встречу обсуждение, одну встречу мы арт-терапией занимаемся». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Наверное, арт-терапия или рисование – вот этот вариант. Это будет более интересно. И ты можешь прямо проникнуть глубоко, и эффективнее будет». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Образ психолога

Рассуждая о том, каким должен быть психолог, участники исследования сходятся в том, что им будет комфортнее работать со специалистом 25-45 лет (иногда предпочтительный возрастной диапазон более узок – 30-40 лет). Гендерная принадлежность либо не играет роли, либо выбирается человек своего пола. Личные качества не всегда ставят на первое место, часто говорят о профессиональных компетенциях, таких как умение слушать, сочувствовать, грамотная речь, опыт работы, кругозор, владение интересными методиками работы. Немаловажна приятная, привлекательная внешность. Среди личных качеств чаще всего называют ум или мудрость и доброту, также встречаются такие качества, как спокойствие, дружелюбие, равнодушие, добросовестность, честность, смелость, общительность.

«Смелость, наверное, потому что не каждый человек захочет быть психологом просто так, потому что это сложная работа. Да, умный, потому что, чтобы знать, какие проблемы могут быть, минимум, и как их решать. Начитанный, чтобы грамотно говорил, чтобы приятно на слух было слышать человека. Возраст от 30 лет, мне кажется, потому что к этому времени ты уже

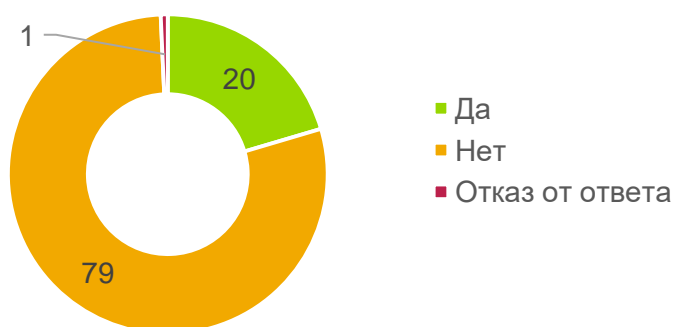
и нормально квалифицировался, и практика какая-то есть». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Женщина, где-то средних лет, то есть где-то 30-40, примерно так. Важно, чтобы с ней комфортно было. Чтобы можно было раскрыться. И чтобы, может быть, какое-то понимание шло. Может быть, мудрая, добрая...Может быть, как раз понимающая. Это основные». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

7. Опыт получения психологической помощи

Большинство подростков, принявших участие в опросе, не имеют опыта обращения за профессиональной психологической помощью (79%). Среди тех, у кого такой опыт есть, значительно чаще встречаются девушки в возрасте 16-18 лет (29%) и подростки, проживающие с отчимом или мачехой (30%). По данному вопросу не выявлено какой-либо значимой региональной специфики.

График 21. Распределение ответов на вопрос «Обращался(лась) ли ты когда-либо за профессиональной психологической помощью, к психологу?», в % от всех опрошенных. N=1600



Чаще всего подростки, имеющие опыт обращения за психологической помощью, обращались к частному психологу (48%) или психологу в своем учебном заведении (39%).

График 22. Распределение ответов на вопрос «Куда именно ты обращался(лась)?», в % от тех, кто обращался за помощью. Многовариантный вопрос, сумма не равна 100%. N=327



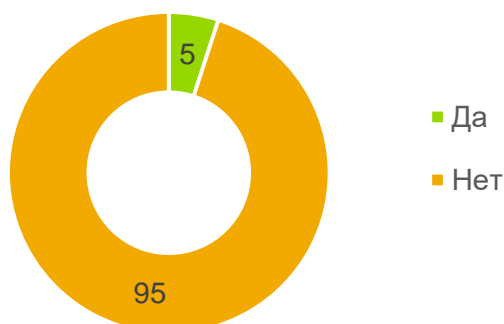
Результат своего обращения за психологической помощью большинство подростков оценивают положительно – у 76% из них эмоциональное состояние улучшилось. Эта оценка ожидаемо связана с доверием: среди тех, кто доверяет психологам, значительно выше тех, кто заметил улучшения после обращения за помощью (80%). В свою очередь, среди тех, кто не доверяет психологам, значительно выше доля отметивших ухудшение состояния (28%).

График 23. Распределение ответов на вопрос «Улучшилось ли твое эмоциональное состояние после обращения к психологу?», в % от тех, кто обращался за помощью. N=327



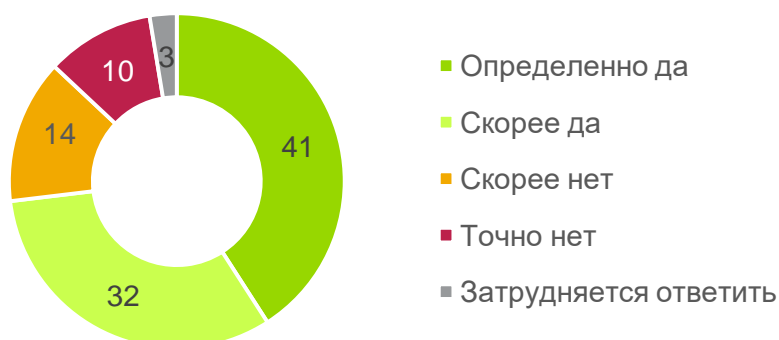
Об имеющемся личном опыте обращения на Детский телефон доверия сообщили только 5% опрошенных. Эта доля выше среди девушек в возрасте 16-18 лет (7%) и жителей Иркутской области (8%).

График 24. Распределение ответов на вопрос «Приходилось ли тебе когда-либо звонить на телефон доверия?», в % от всех опрошенных. N=1600



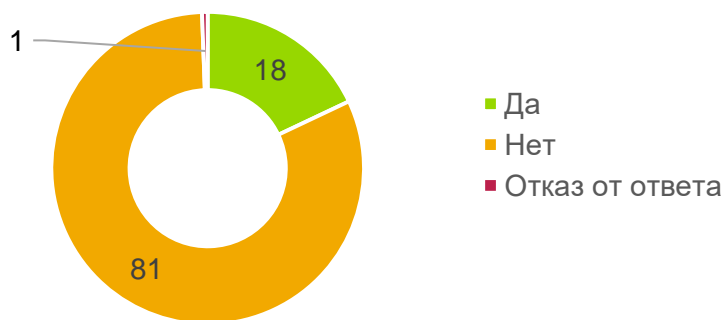
Большинство из звонивших на Детский телефон доверия оценивают этот опыт позитивно и считают, что получили помощь и поддержку (73%).

График 25. Распределение ответов на вопрос «Получил(а) ли ты помощь, поддержку, позвонив по телефону доверия?», в % от тех, кто звонил по телефону доверия. N=76



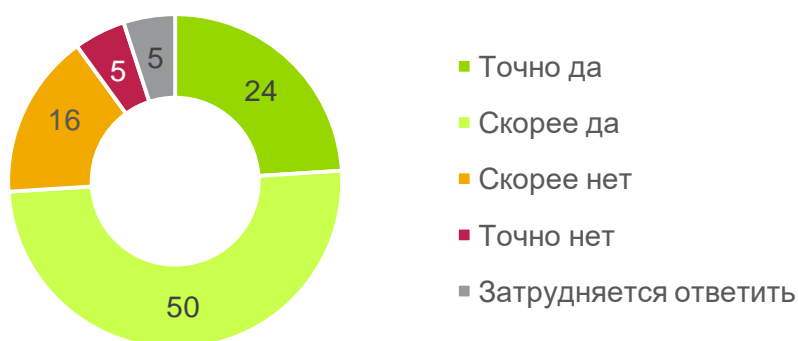
Несмотря на отсутствие опыта, практически каждый пятый респондент, никогда не звонивший по телефону доверия, задумывался о том, чтобы это сделать (18%). Этот показатель также значимо выше среди респондентов с низким достатком (34%), подростков, проживающих с отчимом или мачехой (28%), девушек 16-18 лет (26%), жителей Иркутской области (24%), а также тех, кто имел опыт обращения за психологической помощью другим способом (38%).

График 26. Распределение ответов на вопрос «А были ли ранее ситуации, когда ты задумывался(лась) о том, чтобы позвонить на телефон доверия?», в % от тех, кто не звонил по детскому телефону доверия. N=1524



Респонденты продемонстрировали достаточно высокую готовность рекомендовать телефон доверия своим друзьям и знакомым, которые оказались в трудной жизненной ситуации (74%), независимо от того, был у них самих подобный опыт или нет. Чаще готовы рекомендовать своим друзьям обращение по телефону доверия девушки в возрасте 16-18 лет (78%) и учащиеся школ (76%), реже – студенты вузов (60%) и те, кто в настоящий момент не учится и не работает (29%).

График 27. Распределение ответов на вопрос «Если бы твои друзья, знакомые оказались в трудной жизненной ситуации, ты бы стал(а) рекомендовать им позвонить на Детский телефон доверия?», в % от всех опрошенных. N=1600



У большинства участников глубинных интервью нет опыта обращения за психологической помощью. У некоторых из них были групповые занятия со школьным психологом, которые проходили как обязательное мероприятие. У одной школьницы был опыт общения с психологом в детстве по инициативе родителей. Во всех этих случаях данный опыт не оставил значимого положительного следа в жизни ребенка.

«Нет, не было. В школе проводились занятия, но со всем классом. Тренинг, скорее, это был». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Занятия были, но это не то, что я обращался, а принудительно. Это пролетает, и ты особо не обращаешь на это внимания. В основном это были»

тесты всякие, и в общем не сильно интересное что-то». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«В детстве я ходила к психологу, она мне какие-то картинки показывала. Я даже не знаю, по какому поводу... Мне лет десять, наверное, было. Родители отпустили. У меня просто сказали, вот, мы тебя записали к психологу, сходи, проверься там... И сам психолог мне не сказал ничего». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

Двое участников исследования описывают свой опыт обращения за психологической помощью. В обоих случаях это обращение к специалисту в учебном заведении в связи с переживаниями по поводу учебы. В одном случае решение пойти к психологу было принято самостоятельно, в другом посоветовал куратор группы.

«Наш школьный психолог. Мелкие проблемы возникали... мы с ним общались, находили выход из этих ситуаций, и все проходило, становилось намного лучше. Сам решил, пошел сам... меня как-то волновала ситуация эта... Мы с ним поговорили... мне стало намного лучше, я отбросил эту ситуацию, потому что я ее решил». (М., 15 лет, Новосибирская обл.).

«Да, я посоветовалась с нашим куратором. Я сказала: «Вот, я очень стрессую из-за экзаменов». Очень стрессую, я не могла спать... я только горизонтальное положение занимала, у меня сразу: «А что? А как я экзамен сдам? А если меня отчислят?»». И мой куратор посоветовала обратиться к нашему психологу в колледже потому, что очень хорошая женщина, очень хорошо о ней все отзываются». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

В обоих случаях обращения за помощью ребята говорят, что остались довольны результатом: у них снизился уровень стресса, они стали меньше переживать из-за ситуации. В первом случае девочке потребовалось 3-4 встречи с психологом, во втором случае мальчику было достаточно одного разговора. Касаясь методов психологической работы были названы беседа и иные методы (игра в шахматы).

«Я обращалась к нашему психологу в колледже на 2 курсе, когда мы сдавали предметы, которые будут важны в нашей профессии. Сестринское дело сдавали, анатомию, патологию. Было очень страшно... Где-то за 4 или 3 встречи... мы вместе с ней в ее кабинете сидели и в шахматы играли. И когда мы играли с ней в шахматы, она мне постоянно говорила о том, что в данный момент я занимаюсь шахматами. И когда я занимаюсь шахматами... окружающий мир, он не никак меня касаться не может. И очень комфортно было работать в таком ключе. И дальше я начала самостоятельно, перекладывая вот этот опыт игры в шахматы, абстрагируясь совершенно от окружающего мира на другие сферы своей жизни... И я, в принципе, осталась довольна результатом. И спокойно сдала все экзамены, не стрессую вообще даже ни одним мускулом...» (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Да. У нас был пробник по математике. И я отстал, начал думать, что очень плохо, потому что, там правда было как-то не очень. Я об этом думал, подошел к нему. Мы с ним пообщались насчёт этой темы. Он сказал, что ничего страшного, это пробник, что будет все нормально, что это не главный экзамен». (М., 15 лет, Новосибирская обл.).

8. Пути повышения доверия детей подросткового возраста к инструментам, ресурсам предоставления психологической помощи

Подростки, принявшие участие в глубинных интервью, в качестве основного пути повышения доверия их сверстников к психологам чаще всего без подсказки говорили о необходимости изменения общественного восприятия психологической помощи. Кроме того, звучали предложения, касающиеся изменения системы ведения психологического сопровождения в школе: повышение конфиденциальности работы психолога и более активная просветительская деятельность классных руководителей о психологической помощи.

«Нужно сделать так, чтобы это не казалось чем-то таким ненормальным. Например, если ты пошел в магазин и купил себе продуктов, и над тобой из-за этого смеялись. Это звучит абсурдно. Нужно так же делать, чтобы это было и с психологом. Свободно обращаться». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Возможно, где-то надо чуть больше прямо, не побоюсь слова, пропаганды здорового психологического образа жизни. И все, собственно говоря. Подростки, они довольно открыты к решению своих проблем, если там нет факторов таких, как гиперопекающие родители, которые знают, что своим чадам лучше». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Больше говорить об этом. То есть не так, что один раз в год классный руководитель говорит об этом. А желательно постоянно об этом напоминать». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Максимально неуместно, когда психолог говорит, что он всегда ждет всех на перемене, потому что я и мои одноклассники не хотели бы, чтобы все видели, что ты заходишь на перемене в кабинет психолога. И можно было бы просто назначать какие-то встречи лично с учащимися, чтобы никто не знал об этом». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Поменял бы в школе систему школьного психолога и сделал бы это как-то более конфиденциально, чтобы никто не узнавал данные о тебе. Нанять новых психологов, чтобы это было более официально, и они не могли это разглашать на законодательном уровне». (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

Среди рассматриваемых методов повышения доверия школьников/студентов к психологической помощи почти все участники глубинных интервью считают эффективными **приглашение в учебное заведение психологов, которые рассказывают о своей работе, рассказы о психологической помощи учителей или преподавателей на занятиях.** Работа, проводимая в школе, вызывает доверие учащихся.

«В школе это же не прогуляешь. А вот именно провели лекцию, ты послушал... У тебя как бы доверие возросло. То, что не будут же в школу кого угодно приглашать, классно будет, конечно». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

«Да, наверное... в кругах мало, наверное, общения с психологами... Кто-то вот вообще боится там даже искать психолога. А тут приходит, рассказывает о своей работе. И это, наверное, повышает доверие». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Также все участники глубинных интервью считают эффективным средством повышения доверия подростков **создание профильных сайтов и мобильных приложений для подростков, посвященных вопросам психологической помощи.** Данная мера вызвала большой отклик ребят: они высказали много идей о том, как это может быть организовано: например, сайт с рейтингом и отзывами на каждого частного психолога; мобильное приложение со списком разнообразных психологических тестов; подобранная для подростков информация о психологической помощи.

«Да. Может быть, мобильное приложение, где есть список тестов, которые ты проходишь, и они все экспресс, и вроде бы не тратишь много времени, но можешь понять, какие у тебя могут быть проблемы. И если что, проконсультироваться. И там будет телефон, допустим, и адреса». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Да... возможно, игры, это будет очень здорово. Даже тест... Как-то вот психологически решать какие-то там проблемки. Вот тебе... У тебя будет там пульт допустим с уровнями, и ты на каждом уровне, у тебя будет стоять какая-то психологическая проблема и несколько вариантов ответа... как решить эту проблему. И ты будешь выбирать. И ты будешь знать, как там решать эту проблему, в будущем если возникнет». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

«Допустим, приложение человек может скачать, прочитать всю информацию, виды помощи, что-то такое, как можно добраться либо позвонить. И в принципе, какие-то, возможно, документы о конфиденциальности, что все защищено, вашу информацию никуда не передадут, то вполне возможно». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Человек хочет обратиться за помощью, он заходит на сайт и там ищет информацию о психологах... о каждом из них... Допустим, отзывы и рейтинг. Как в такси, грубо говоря. Вот, эффективно, помогает, типа, конфиденциально всё. И люди, наверное, станут больше доверять». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Большинством участников глубинных интервью были поддержаны такие меры, как **пробные тренинги и психологические акции**, а также **экскурсии в психологические центры, подростковые клубы**. Подростки полагают, что, в отличие от описанных выше обязательных для посещения занятий в школе, не 100% учащихся заинтересуются и захотят посетить данные мероприятия.

«Возможно, какие-то коллективные тренинги летом, в основном. В парках, на природе. Там много людей, довольно расслабляющая атмосфера... И людям проще воспринимать новую информацию, проще изменять свое отношение к психологам в целом. Возможно, какие-то психологи из центра, которые как-то связаны со школьными психологами. Было бы славно, если бы там присутствовал школьный психолог, непосредственно группы детей». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Я часто слышала о том, что некоторые психологи могут по цветам определять примерно, что тебя беспокоит или не беспокоит. Мне кажется, это было бы и ненавязчиво, если бы психологи пришли и раздали просто краски и бумагу, и все бы порисовали, естественно, а как-то потом написали по телефону или все такое, чтобы никто не узнал об этом». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Да. Почему нет? Есть такие люди, которые ну очень активные и такие ходят по всяким клубам, тусовкам, могут и туда записаться. Да, можно. Потому что это будет набирать популярность. То, что это день открытых дверей. Почему бы не сходить? Вот, давай сходим, посмотрим, что это такое. А там, допустим, какие-то квесты. Ты в это увлекаешься и начинаешь там больше доверять этому». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Скептицизм в отношении эффективности тренингов и экскурсий связан, главным образом, с необязательностью их посещения.

«Не знаю даже. Мне кажется, это может не сильно набрать популярности, не многие захотят остановиться, например, и посмотреть... Вряд ли. Есть время свое, которое нужно на другие дела, по моему мнению, более важные». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Если заставят, ты туда пойдешь, тогда да. Тогда ты согласишься, может быть, что-то тебе понравится, и может, доверие повысится от этого. Просто так, я думаю, вряд ли какой-то человек будет ходить на экскурсии. Обязательное – это конечно. Там никак уже не отвертишься». (М., 18 лет, Орловская обл.).

Публикация в СМИ и социальных сетях специализированной информации, судя по ответам подростков, с одной стороны, способны наполнить информационное поле в области психологической помощи, а с другой стороны, не всегда вызывает доверие.

«Мне кажется, все такие варианты... публикации, акции, все поможет, потому что люди будут больше информированы, что вообще происходит на сеансе с психологом, например». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

«Однозначно. Потому что, чего скрывать, мы сейчас все сидим в социальных сетях. И разного рода реклама, например, то есть посты, которые выкладывают друзья, это 100% доверия. Это вот прямо как апофеоз верной информации». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Мне кажется, что не особо повысит. Сейчас и так много говорят об этом в интернете. Но это не особо помогает, потому что доверия не вызывает все равно». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Да, будет. Я думаю, скорее, адреса, телефоны, потому что отзывы не прямо всегда вызывают доверие. Они же могут быть подделаны. Просто адреса и телефоны». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.)

Относительно **социальной рекламы, видеороликов, блогов**, позиции ребят также разошлись. Есть те, кто уверен, что реальные истории из жизни подростков, которым помогла психологическая помощь, будут способствовать повышению доверия тинейджеров к психологам. Медийные личности, блогеры вызывают больше сомнений, чем просто истории неизвестных ребят. При этом есть те, кто сомневаются в эффективности этого метода по причине недоверия информации из интернета.

«Да, если истории из жизни, то я бы больше прониклась, чем если бы просто... какие-то видеоролики о том, как им хорошо, что они пошли в клинику. Думаю, конкретно я послушала бы историю, как у человека было все плохо, и он наткнулся на какой-либо баннер с адресом, и потом рассказал, как постепенно ему становилось лучше. То я бы больше прониклась». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Да, в тик-токе какой-нибудь канал создать там вот именно с отзывами. Вот кто обратился к психологу там, вышел, типа, хоп за 15 минут – всё... Потому что тик-ток – он популярный сейчас, и много людей просто заходят, смотрят. И вдруг кто-то обратится. Доверие будет лучше. То, что человек прошёл через это, значит - а я чего? Хуже что ли?». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

«Мне кажется, в целом к блогерам сейчас отношение не очень доверительное, потому что это медийные личности. Они одинаково продаются, одинаково покупаются... И их слово не так авторитетно, потому что, опять-таки, они будут заниматься именно рекламой психологической поддержки, даже если они будут рассказывать о том, как им в свое время замечательно помогла помощь психолога. Мне кажется, большая часть их аудитории все-таки не поверят, к сожалению». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Я не очень думаю, что это повысило бы. Просто мало кто в это может поверить. Подумали бы, что это выдумка... что наняли актера, который просто говорит то, что нужно». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

Немногие из подростков видят практическую пользу во **введении занятий по психологии в учебных заведениях**, так как зачастую преподаваемые предметы имеют сугубо теоретическую направленность, а увеличивать учебную нагрузку ребята не хотели бы. Вместе с тем, некоторые возлагают надежды на данный метод, а также

приводят положительные примеры знакомых, у которых в школах ведутся занятия по психологии.

«Она, психология, у нас бы ассоциировалась не с помощью, которую мы можем получить, а с очередным предметом, который нам надо учить, это дополнительные часы». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Честно говоря, у меня в этом семестре должно быть 60 часов психологии. Это не только лекции, но и семинары. Определенное количество часов по психологии никому бы не помешало. Не это вот введение в психологию. То, что понятие стресса открыли в таком-то году, Сифнеос открыл понятие алекситимии. Ну, нет. Именно пути решения из каких-то кризисных ситуаций. Вот краткий курс лекций на эту тему. Буквально, лекции 2-3. Мне кажется, это было бы здорово». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«У меня есть подруга, которая сейчас в девятом классе учится. И она рассказывала то, что там интересно... Она там что-то поняла». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.).

Лекции для родителей по психологии также видятся спорным механизмом повышения доверия подростков к психологам. Некоторые ребята предполагают, что лекции могли бы способствовать пересмотру родителями их методов воспитания, либо просто были бы полезны. Другие считают, что у лекций есть ряд ограничений: не у всех подростков гармоничные отношения с родителями, не все родители умеют находить надежную информацию в интернете.

«Да. Они могли бы сработать так, что родители бы задумались над своими методами воспитания, потому что очень часто родители думают, что, так как они старше, они умнее и все правильно делают». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«У многих школьников сейчас нелады с родителями... И на фоне этого появилось бы много всяких фейковых лекций, которые могут только усугубить положение. И родители – они всё-таки меньше освоены в Интернете, и они могут не суметь отфильтровать информацию» (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Результаты количественного опроса подростков в целом показывают схожую картину. Наиболее интересные для подростков мероприятия по повышению доверия к психологической помощи – это приглашение в учебные заведения практикующих психологов (31%), пробные тренинги (29%), открытые лекции о психологии и психологической помощи (29%). При этом 15% сообщили, что ничего из перечисленного их бы не заинтересовало.

График 28. Распределение ответов на вопрос «Что из перечисленного могло бы тебя заинтересовать?», в % от всех опрошенных. Многовариантный вопрос, сумма не равна 100%. N=1600



Все предложенные мероприятия оказались больше интересны девушкам, чем юношам. Среди последних выше доля тех, кто не заинтересован ни в чем из перечисленного (19%). Респонденты, доверяющие психологам и имеющие опыт обращения за психологической помощью, выражают больше интереса в отношении большинства перечисленных мероприятий, чем те, у кого отсутствует доверие к специалистам и опыт обращения к ним.

Практически каждый второй участник исследования затруднился сформулировать темы, о которых ему было бы интересно узнать от психологов и других специалистов (46%). В ТОП-8 наиболее интересных тем вошли взаимоотношения в семье (10% ответов), проблемы самооценки (8%), отношения со сверстниками (6%), учеба (5%), а также вопросы смысла жизни, личных взаимоотношений, стресс и буллинг (по 3%).

График 29. Распределение ответов на вопрос «О каких темах, жизненных ситуациях, проблемах ты бы хотел узнать больше от психологов и других специалистов?», в % от всех опрошенных. Открытый вопрос, сумма не равна 100%. N=1600



9. Способы обратить внимание детей подросткового возраста на информацию о возможностях и ресурсах получения психологической помощи

Значимым аспектом повышения информированности и доверия в отношении ресурсов психологической помощи является учет того, как подростками воспринимаются различные источники информации. Так, с наибольшей вероятностью подростки обратили бы внимание на информацию о психологической помощи, рассказанную друзьями и сверстниками (43%), родителями (37%) и психологом в учебном заведении (33%).

График 30. Распределение ответов на вопрос «На информацию о психологической помощи из каких источников ты бы скорее всего обратил(а) внимание?», в % от всех опрошенных. Многовариантный вопрос, сумма не равна 100%. N=1600



Что касается региональной специфики, то выявлены следующие различия, которые могут быть учтены при планировании информационных кампаний в исследуемых регионах:

- подростки из Иркутской области значительно чаще жителей других исследуемых регионов обратили бы внимание на информацию от

учителей и преподавателей (30%), блогеров (25%), а также с форумов и сайтов в интернете (25%);

- подростки из Новгородской области – на видеоролики на YouTube (43%), группы и каналы в соцсетях о психологии (35%), подкасты (30%);
- подростки из Тульской области – на рассказы друзей и сверстников (50%) и психолога из учебного заведения (39%);
- подростки из Челябинской области – на буклеты, печатные брошюры, распространяемые в их населенном пункте (13%). Также среди них значимо выше доля тех, кто не обращает внимания ни на один из перечисленных источников информации (9%).

Согласно результатам интервью, основные каналы информации о психологической помощи для подростков – это, в первую очередь, **интернет** (ВКонтакте, Яндекс, YouTube, Instagram⁴, Tik-Tok, контекстная реклама на прочих сайтах). Конкретные страницы сайтов или профили психологов в социальных сетях участники интервью назвать затруднились.

«В интернете в ВК, Тик-Ток, Инстаграм... В браузере иногда тоже видно рекламу. Вылезает». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

«Когда я, допустим, открываю какой-нибудь сайт... вот, недавно мы читали по литературе через интернет, просто листали, и была реклама просто про психолога». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

Ребята говорят и о том, что видят **наружную рекламу** в своем городе.

«В интернете реклама, возле подъезда или баннер какой-нибудь на билбордах... Эта реклама, она везде будет». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«В транспорте иногда бывает, по радио или на листовках каких-то. По телевизору, бывает, реклама проскакивает, в школе. В городе в целом в баннерах иногда висит. «Психологическая помощь подросткам», допустим. Я не обращаю на это внимания. Но есть, попадаются иногда на глаза». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

Часть ребят видят или получают информацию **в школе или колледже**, а также **от друзей**. Некоторые отмечают, что информация о психологической помощи им **не попадает вообще**.

«Да, встречалась. В школе рассказывали, в интернете, от друзей узнавала. Помню, была реклама в Instagram. Но я точно не скажу, у кого это была реклама. В ВК тоже была реклама. На YouTube тоже». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«Школьный психолог, там у нас тоже прям вывеска, и многие мои одноклассницы рассказывали, как они ходили». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Да. Опять-таки, телефон доверия. Висит у нас в колледже на главном входе. А больше нигде не могу припомнить, чтобы видела. Может быть, вылезала, я просто на этом не акцентировала внимание». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Наверное, нет. Может, редко, давно, в интернете». (М., 15 лет, Новосибирская обл.)

⁴ Деятельность Instagram признана экстремистской и запрещена на территории Российской Федерации.

Возможные каналы распространения информации

Многие участники глубинных интервью говорят о том, что все возможные источники информации о психологической помощи имеют право на жизнь, так как они создают информационное поле. При этом есть те, кто делает акцент на такие каналы, как школа, интернет (в особенности социальные сети) и сарафанное радио.

«Я думаю, что все из вышеперечисленных методов должны быть, чтобы человек точно мог узнать. Потому что чем больше средств распространения, тем больше шансов, что человек это узнает». (Ж., 16 лет, Тульская обл.).

«В школе должны рассказывать об этом, в интернете тоже должна быть всякая реклама. Мне кажется, в школах, когда будут рассказывать, потому что рекламу можно просто пропустить. А на уроках – нельзя будет». (М., 14 лет, Волгоградская обл.).

«От учителей, рекомендации друзей, знакомых, родственников». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

Вызывающие доверие каналы информации

Источник информации, вызывающий максимум доверия подростков – это школа, учителя и штатные психологи, ведь они *«не скажут ничего глупого»*.

«Школьные психологи – потому что это реальные люди, как минимум, и ты их видишь, и ты понимаешь, что, если что-то не так, они могут даже взять на себя вину, например, и так далее. Как минимум они в этой теме». (М., 18 лет, Орловская обл.).

«Педагогам, психологам – потому что они же хотят только лучшее детям всё». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

«Люди, которые прошли психолога, они могут походить по школам, порассказывать, что это действительно классная, хорошая помощь. И учителя тоже, учителя не скажут ничего глупого». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

На втором месте по частоте упоминания – интернет-ресурсы. Вызывают доверие YouTube, Google, а также отзывы о работе той или иной организации или специалиста, оказывающего психологическую помощь.

«Блог, если это был бы на ютубе, то да, я бы доверился, так как там раскрывается же все». (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«Наверное, в Google. Потому что там еще можно посмотреть и отзывы». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

У многих подростков вызывают доверие баннеры, особенно если они встречаются по всему городу. При этом есть и те, кто не очень доверяет информации на баннерах.

«Баннеры на улице... Скорее всего, по всему городу, что это какая-то большая организация, работают профессионалы». (Ж., 15 лет, Новгородская обл.)

«Баннеры – как минимум, я бы эту информацию проверил. Если я заинтересован в этой теме, если мне это нужно, я просто шел, увидел и я понял, что мне это нужно, я бы проверил информацию на этом баннере» (М., 18 лет, Орловская обл.).

Каналы информации, не вызывающие доверия

Не вызывает доверия большинства подростков реклама в интернете, будь то в приложениях или на сайтах. Некоторые сомневаются в достоверности информации на баннерах.

«Я не доверяю непроверенным источникам информации. Всплывающие окна рекламы в приложениях, которыми я пользуюсь». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Билборд, реклама ВКонтакте – нет... Обычно к этой теме рекламы может скрываться мошенничество какое-либо, в интернете много мошенников...» (М., 17 лет, Челябинская обл.).

Область информационного дефицита в сфере психологической помощи

Большинство участников глубинных интервью выражают потребность в информации о возможностях получения психологической помощи из разных источников. В первую очередь, эта информация должна распространяться в учебных заведениях – от педагогов, психологов, кураторов групп. В интернете подростки хотели бы видеть больше реальных отзывов о помощи психологов.

«Вообще, очень не хватает этой информации от всех и каждого. По идее, люди, которые могут это доносить, они не доносят. Например, педагоги, кураторы, начальство в какой-то мере. Потом, возможно, недостаточная реклама от самих психологических организаций, которые по идее должны быть заинтересованы». (Ж., 18 лет, Калужская обл.).

«Наверное, именно в школах. Потому что не в каждой школе проводят. Для начала проводить больше каких-то мини-классных часов на эту тему. Чтобы приходил какой-то психолог, пусть даже школьный, проводил тренинги небольшие». (Ж., 15 лет, Иркутская обл.).

«Я думаю, было бы лучше, если бы в школах какие-то рекламы висели. И если бы учителя об этом говорили». (Ж., 17 лет, Новосибирская обл.).

«Сайт... ты зашел на сайт, там был бы список психологов, какой в какой сфере, чтобы по определенным проблемам был у тебя психолог. И опыт работы был указан его. И возраст, и имя... И какое образование у него. Ну, и «ВКонтакте» то же самое» (М., 17 лет, Челябинская обл.).

«[Не хватает] реальных отзывов. Чтобы люди больше доверяли». (М., 17 лет, Иркутская обл.).

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1. Социально-демографические характеристики опрошенных подростков

График 31. Целевые группы респондентов. N=1600

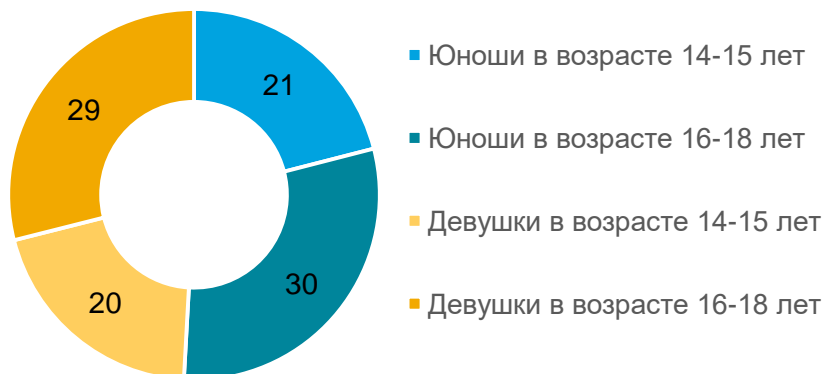


График 32. Род занятий респондентов. N=1600



График 33. Состав семьи респондентов (многовариантный вопрос, сумма не равна 100%). N=1600



График 34. Материальное положение семьи респондентов. N=1600



Приложение 2. Список участников глубинных интервью

Таблица 3. Участники глубинных интервью

N	Пол	Возраст, лет	Город
1	Мужской	17	Челябинск
2	Мужской	18	Орел
3	Женский	16	Тула
4	Женский	18	Калуга
5	Мужской	14	Волгоград
6	Мужской	17	Иркутск
7	Женский	15	Великий Новгород
8	Женский	17	Новосибирск
9	Женский	15	Иркутск
10	Мужской	15	Новосибирск



МЫ ИССЛЕДУЕМ – ВЫ ПРИУМНОЖАЕТЕ!

Исследование выполнено в соответствии со стандартами качества ISO 20252.

Ваши пожелания и предложения принимаются по адресу: info@nafi.ru.
Все дополнительные методологические детали доступны по запросу.

123056, Россия, г. Москва, ул. Юлиуса Фучика, д. 6, стр. 2

+7 (495) 982-50-27

www.nafi.ru

