



**Государственное автономное учреждение Иркутской области
«ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И
СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ»**

664022, г. Иркутск, ул. Пискунова-42; тел.70-00-37, т/факс 70-09-40

E-mail: ogoucpmss@mail.ru

www.cpmss-irk.ru

№ 51

«26»_января_2018 г.

**АНАЛИЗ РАБОТЫ
СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
2015-2017 гг.**

Служба детского телефона доверия создана в рамках соглашения от 1 декабря 2010 года №74/03 между Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и Правительством Иркутской области об обеспечении на территории Иркутской области детского телефона доверия с единым общероссийским телефонным номером - 8-800-2000-122 в Государственном автономном учреждении Иркутской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

*Целевая аудитория обратившихся
в Службу детского телефона доверия*

Служба детского телефона доверия (далее – Служба ДТД) - экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему неотложно, в момент обращения.

Целевая аудитория обратившихся в Службу ДТД: *дети, подростки, их родители или лица, их заменяющие, иные граждане*, которые нуждаются в получении квалифицированной помощи, но по каким-то причинам не могут или не хотят ее получить в другом месте.

Из диаграммы 1. (см. далее) наблюдается позитивная динамика: в 2017 году поступило на 1015 звонков больше, чем в 2015 году и больше на 126 звонков, чем в 2016 году.

Диаграмма 1. Динамика обращений в службу детского телефона доверия 2015-2017 гг.

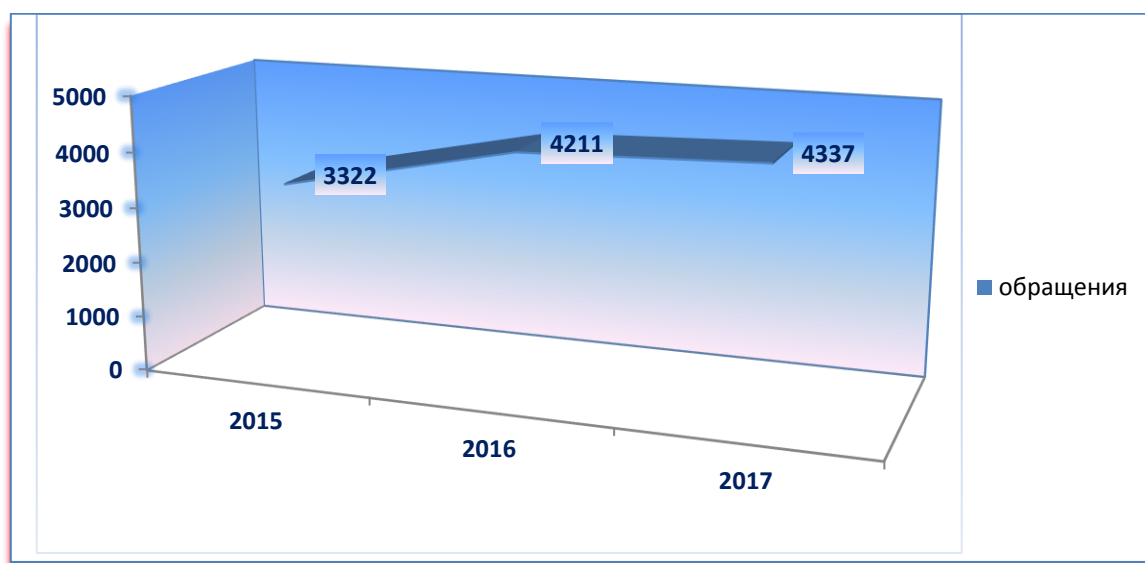
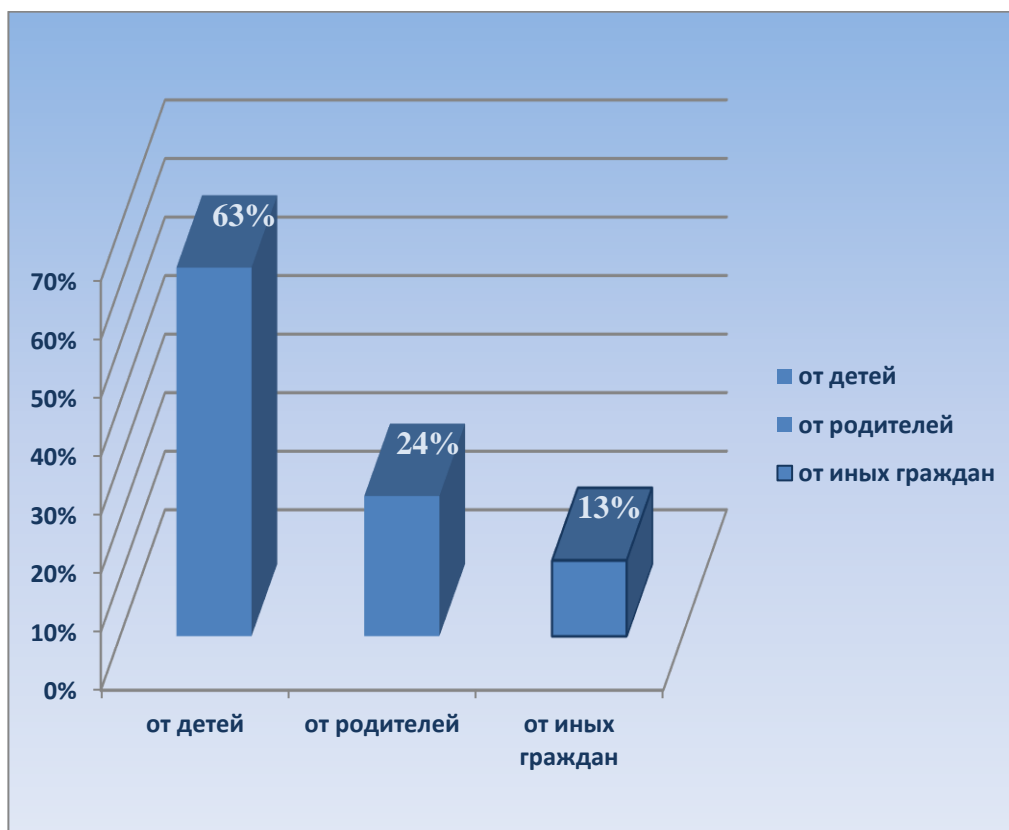


Диаграмма 2. Количество обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в период 2015-2017 гг., %.



За период с 1 января 2015 г. по 31 декабря 2017 г. на детский телефон

доверия поступило 11870 обращений.

Из 11870 обращений:

7486 обращений (63%) – от детей и подростков;

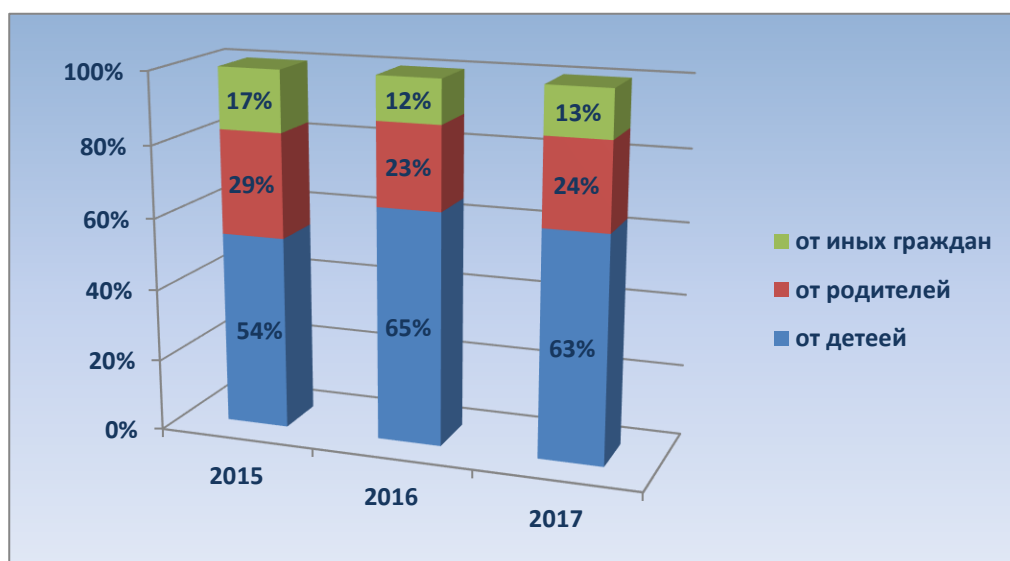
2794 обращения (24%) – от родителей детей и подростков (лиц, их замещающих);

1590 обращений (13%) – от иных граждан.

За данный период больше звонков (63%) поступило **от представителей основной целевой аудитории – детей и подростков**. От родителей (иных граждан) поступило 24% (13%) обращений, что соответственно меньше на 39% (50%), чем детских звонков.

Из диаграммы 3. (см. далее) следует, что больше обращений поступает от детей, а меньше от родителей, и минимальное число обращений от иных граждан. Это хороший показатель, то есть Служба ДТД выполняет свою основную функцию – экстренную помощь в кризисных ситуациях детям и их родителям.

Диаграмма 3. Динамика обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в 2015, 2016 и 2017 годах, %

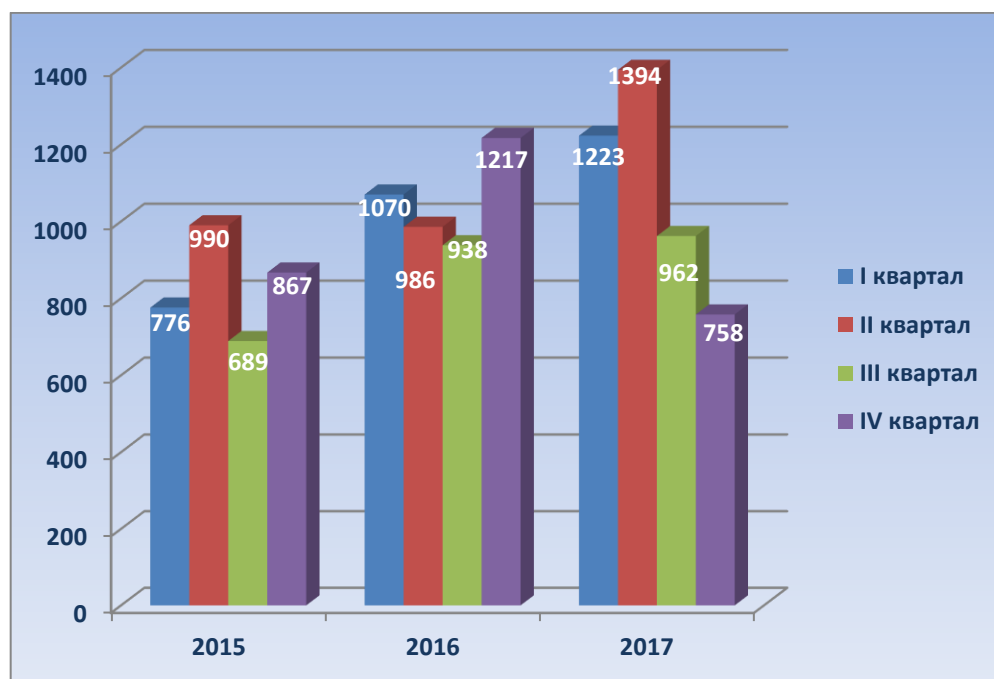


Из диаграммы 4. (см. далее) видно, что наибольшее количество обращений поступило на детский телефон доверия во II квартале 2017 года – 1394 обращений, второй по численности пиковый показатель достигнут в I квартале 2017 года – 1223 обращения, третий – в IV квартале 2016 года – 1217 обращений. Приведенные данные демонстрируют, что рост количества обращений напрямую зависит от проводимых мероприятий в данное время:

- крупномасштабной информационно-рекламной кампании, проводимой на федеральном уровне Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- рекламы детского телефона доверия на областном уровне;
- распространения методических материалов для проведения тематических уроков-тренингов, классных часов и родительских собраний (о работе детского телефона доверия).

Диаграмма 4. Динамика обращений на детский телефон доверия поквартально (2015-2017 гг.)



Характер обращений

Тематика обращений на детский телефон доверия разнообразна: за период с 1 января 2015 года по 31 декабря 2017 года поступило 2063 обращения, классифицируемые в соответствии с разработанными формами отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Тематика таких обращений следующая: вопросы отношений ребенка со сверстниками (1071), детско-родительских отношений (820), жестокого обращения с ребенком: в семье (120), вне семьи (6) в среде сверстников (28), сексуального насилия в отношении ребенка (17) (см. Таблица 1.).

Таблица 1.

Статистические данные о поступивших звонках на детский телефон доверия (2015-2017 гг.) в соответствии с формой отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

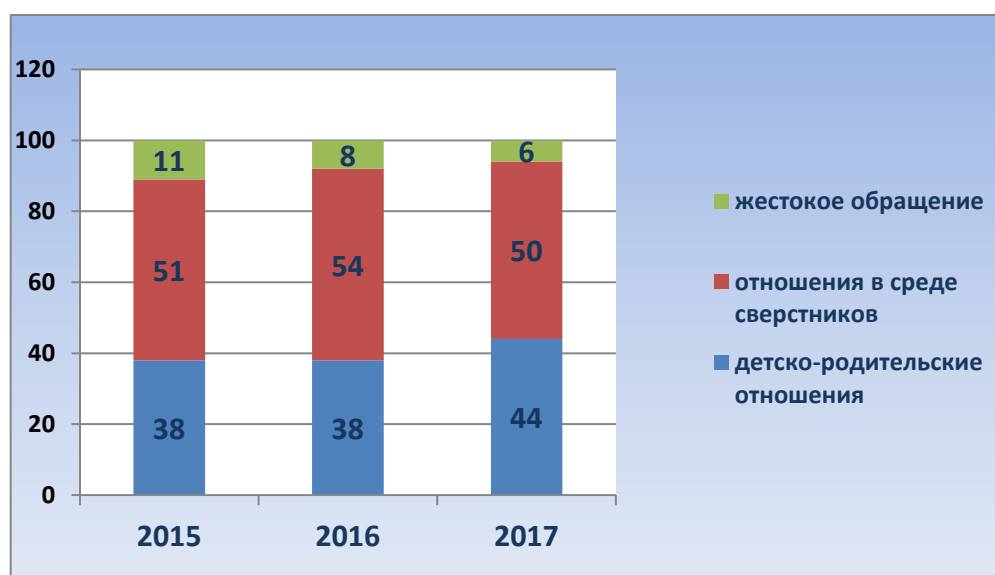
№/п	Тематика обращений на детский	Поступило обращений
-----	-------------------------------	---------------------

	телефон доверия	2015	2016	2017	Итого
1.	Поступило всего обращений на детский телефон доверия, в том числе:	3322	4211	4337	11870
	от детей и подростков	1785	2724	2977	7486
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	962	969	863	2794
	от иных граждан	575	518	497	1590
2.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, в том числе:	51	37	32	120
	от детей и подростков	18	7	0	25
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	5	2	7
	от иных граждан	33	25	30	88
3.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, в том числе:	3	2	1	6
	от детей и подростков	3	2	0	5
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	1	1
	от иных граждан	0	0	0	0
4.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников, в том числе:	12	10	6	28
	От детей и подростков	10	7	6	23
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	2	2	0	4
	от иных граждан	0	1	0	1
5.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, в том числе:	11	6	1	18
	от детей и подростков	8	5	1	14
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	2	0	0	2
	от иных граждан	1	1	0	1
6.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу детско-родительских отношений, в том числе:	264	265	291	820
	от детей и подростков	186	193	207	586
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	78	72	84	234

	от иных граждан	0	0	0	0
7.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу отношения ребенка со сверстниками, в том числе:	358	377	336	1071
	от детей и подростков	349	375	336	1060
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)0	9	2	0	11
	от иных граждан	0	0	0	0
8.	Поступило обращений на детский телефон доверия по иным вопросам, в том числе:	2587	3481	3634	9702
	от детей и подростков	1185	2112	2402	5699
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	862	879	775	2516
	от иных граждан	540	490	457	1487
9.	Поступило обращений по проблеме суицида на Телефон доверия ВСЕГО, в том числе:	36	33	36	105
	от детей и подростков	26	22	25	73
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	9	9	1	19
	от иных граждан	1	2	10	13

Диаграмма 5.

Диаграмма 5. Тематика обращений в службу телефона доверия (2015 – 2017 гг.), %



Приведенные данные диаграммы 5. (см. далее) свидетельствуют, что тематика обращений на детский телефон доверия стабильна в течение всего

отчетного периода его работы. Большая часть обращений касается вопросов взаимоотношений детей со сверстниками (51% - 2015 год, 54% - 2016 год, 50% - 2017 год), также значительная доля звонков (38% - 2015 год, 38% - 2016 год, 44% - 2017 год) связана с проблемами детско-родительских отношений.

За отчетный период на общероссийский номер детского телефона доверия получено 172 звонка по вопросам жестокого обращения с ребенком в семье, вне семьи, в среде сверстников, также по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка (11% - 2015 год, 8% - 2016 год, 6% - 2017 год) (см. Диаграмма 5.).

Начиная со II квартала 2012 г., Фонд в связи с отмечающимися случаями самоубийств детей и подростков начал сбор информации, касающейся суицидальных настроений детей. За отчетный период (2015-2017 гг.) по проблеме суицида поступило 105 обращений, из них от детей - 73, от родителей - 19, от иных граждан - 13.

По содержанию эти звонки были следующими: суицидальные мысли - 59, суицидальные намерения - 23, принятое решение суицида - 1, текущий суицид - 1, состояние после суицидальной попытки - 1, суицидальная попытка - 18, по другим вопросам по теме (завершенный суицид) - 2.

Также на детский телефон доверия поступают обращения по иным вопросам. Таких обращений было 9702, из них в 2015 году - 2587, в 2016 году - 3481, в 2017 - 3634.

Это звонки следующей тематики:

- информационные звонки - 2459 (дети - 19, взрослые - 2440);
- принятия себя - 4150 звонков (4071 - дети, 79 - взрослые);
- взаимоотношение полов - 1012 (865 - дети, 147 - взрослые);
- состояние здоровье ребенка - 683 (дети - 292, взрослые - 391);
- звонки постоянных взрослых клиентов - 428;
- учебные проблемы и проблемы профессионализации - 242 (дети - 207, взрослые - 35);
- информационные сообщения - 66 (дети - 10, взрослые - 56);
- сексуальные проблемы - 159 (дети - 144, взрослые - 15);
- беременность, аборт - 67 (дети - 51, взрослые - 16);
- переживания травмы, физической или психической - 226 (дети - 148, взрослые - 78);
- проблемы социальной адаптации - 26 (дети - 13, взрослые - 13);
- прочие, такие как интерес к службе детского телефона доверия, брань, угрозы в адрес консультанта, выражение благодарности и другие - 184 звонка (см. диаграмма 6.).

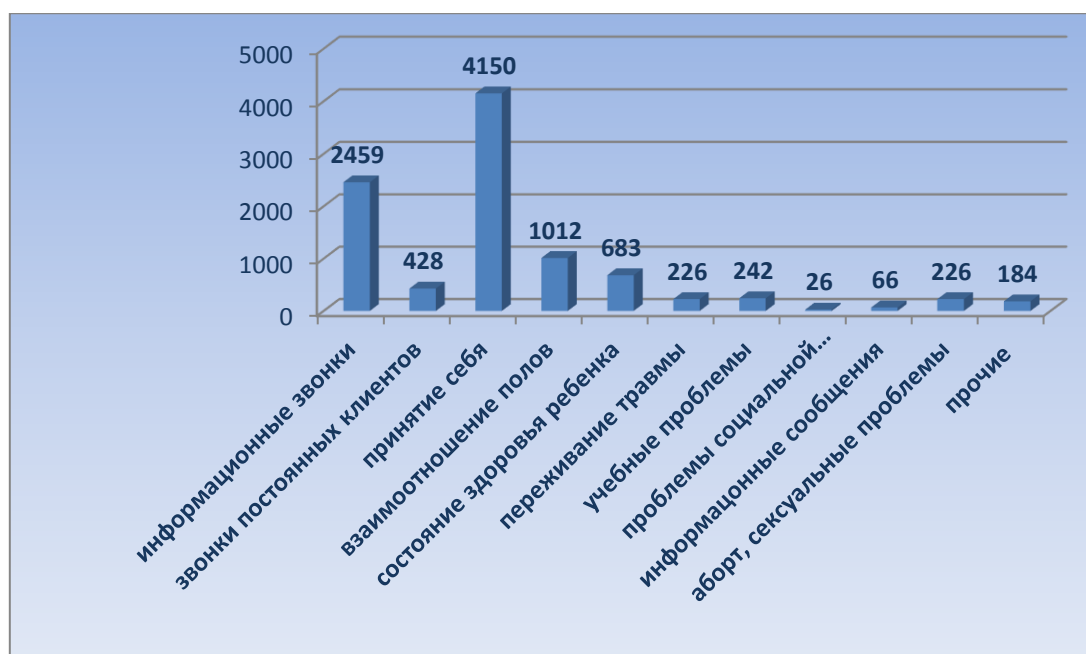
Из диаграммы 6. следует, что детей и подростков в большей степени волнуют вопросы принятия себя. Подростки желают признания, безусловного принятия, они хотят отношения к себе как личности, которая достойна уважения, способна верить в себя и в свои возможности, доверять своей

природе и своему телу. За отчетный период поступило 4150 (43%) звонков.

Также частыми и значимыми обращениями взрослых и детей на телефон доверия остаются информационные запросы – 2459 (25%). Достаточно большое число обращений от детей и взрослых поступает по вопросам взаимоотношения полов 1012 (10%), состояния здоровья ребенка 683 (7%). Также поступают запросы постоянно звонящих абонентов 428 (4%), Постоянные клиенты нуждаются в длительном психологическом сопровождении, но отказываются от очной работы с психологом.

Диаграмма 6.

Тематика обращений на детский телефон доверия 2015-2017 гг.



Анализ всех обращений показывает, что многие подростки не находят понимания и поддержки дома, в школе, а потребность в признании, в приобщении к взрослой жизни, стремление к самоутверждению и самосовершенствованию остается неудовлетворенной. В этой ситуации обращение на детский телефон доверия для многих ребят оказывается едва ли не единственной возможностью быть понятыми, принятыми; почувствовать свою значимость и разговаривать со взрослыми без страха быть осмеянными и отвергнутыми.

Кроме того, подростки получают жизненно важную информацию в области сексуальных отношений, о социальных учреждениях: кабинетах анонимной диагностики и лечения; женских консультациях и др. Часто телефон доверия для подростка – единственный собеседник, которому можно выговориться, выплакаться, без страха рассказать о своих переживаниях.

Вопросы, поступающие в службу телефона доверия, крайне деликатны, любой человек, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, может получить

психологическую помощь бесплатно на высоком профессиональном уровне непосредственно в момент обращения, и это очень важно.

На детский телефон доверия поступает достаточно большое количество сбросов и молчаливых звонков. Положительным фактом является уменьшение звонков – розыгрышей. Таких звонков в 2017 году поступило меньше на 255, чем в 2015 году и на 16 звонков меньше, чем в 2016 году (см. Таблица 2.).

Таблица 2.
Количество розыгрышей, сбросов, молчаливых звонков (2015-2017 гг.)

№/п	Вид обращения	2015год	2016 год	2017 год	Итого
1.	Розыгрыши	269	30	14	313
2.	Сбросы	1216	1389	1691	4296
3.	Молчаливые звонки	510	612	390	1512

В 2017 году наблюдается увеличение числа сбросов и молчаливых звонков. На 475 (39%) увеличились сбросы по сравнению с данными 2015 года, на 302 (22%) увеличились сбросы в сравнении с данными 2016 года. Молчаливых звонков стало меньше на 120 (24%), чем в 2015 году и на 222 (36%) меньше, чем в 2016 году.

Оказанная помощь, сопровождение

На детском телефоне доверия проводится: краткосрочное позитивное консультирование (ориентировано на прояснение опыта человека, содействие ему в разборе возникшей затруднительной жизненной ситуации, определении перспективной цели, привлечении ресурсов, переоценке своего опыта, опоре на своё окружение для движения к поставленной цели); онлайн консультации - специальная программа позволяет клиенту формулировать письменно свою проблему или вопрос, и получать ответ в режиме онлайн; информационное консультирование (запросы адекватной информации, информационный запрос, юридические запросы); кризисные интервенции, то есть консультирование детей и их родителей, находящихся в кризисном состоянии (например, в состоянии эмоционального напряжения, потери, горя, конфликта). Часто это происходит в ситуациях, когда другие формы получения психологической поддержки оказываются невозможны, например, в ночное время. Работая в кризисной ситуации, специалисты Службы ДТД выступают медиаторами в конфликтной ситуации, выявляют факторы, угрожающие жизни и здоровью ребенка. Работа по кризисным звонкам ведется индивидуально. *Цель такой помощи – способствовать профилактике детского и семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи: снижению психологического дискомфорта в семьях, агрессивности детей и подростков, разрешению*

внутрисемейных конфликтов, предотвращению жестокого обращения с детьми и подростками в семье и детской среде, укреплению детско-родительских отношений.

Сотрудники телефона доверия, оказывая консультативную помощь клиентам, мотивируют их на обращение за очной помощью. Если обратившийся не готов раскрыть свои персональные данные, то работа продолжается в формате анонимного консультирования. В случаях, если клиент раскрывает свои персональные данные, а ситуация не требует немедленного консультирования, помощь оказывается в формате очного консультирования (с согласия клиента) в условиях ГАУ ЦППМиСП или другого учреждения, специалисты которого могут оказать данную услугу.

Специалисты позиционируют ДТД как индивидуальную анонимную помощь в решении личных проблем ребенка, воспитательных проблем семьи, налаживании внутрисемейных отношений и ни в коем случае не ассоциируют с правоохранительными органами, органами опеки.

Одним из важных направлений деятельности службы детского телефона доверия является систематическая информационная работа, в ходе которой используются различные возможности средств массовой информации, интернет, организация рекламных акций о деятельности детского телефона доверия, в том числе и в рамках проведения Международного дня телефона доверия 17 мая.

За отчетный период распространено в г. Иркутске и в муниципальных образованиях Иркутской области более 16000 экземпляров печатной продукции о деятельности детского телефона доверия. Разработаны методические материалы для проведения уроков-тренингов и родительских собраний, которые отправлены по электронной почте в муниципальные образовательные учреждения для проведения рекламных акций о работе детского телефона доверия.

Информационная работа о деятельности детского телефона доверия проводится на семинарах, родительских собраниях, тренингах (г. Иркутск, г. Ангарск, г. Зима и Зиминский район, г. Братск и Братский район, г. Тулун и Тулунской район, г. Усолье-Сибирское, г. Слюдянка, г. Тайшет, г. Черемхово, п. Центральный Хазан, п. Листвянка). В данных мероприятиях приняли участие 1314 специалистов, 868 родителей, 581 подросток.

В рамках школы приемных родителей в информационной кампании о деятельности детского телефона доверия в Иркутской области охвачено 562 участника школы приемных родителей.

Проведен мониторинг размещения рекламно-информационных материалов о деятельности телефона доверия на сайтах и в помещениях общеобразовательных организаций. Анализ результатов мониторинга показал, что большинство образовательных учреждений активно используют различные формы рекламы (стенды, листовки и буклеты, сайты, уроки и лекции, видеоролики и баннеры, школьные линейки, дневники учащихся), что

повышает уровень информированности всех участников образовательного процесса о работе детского телефона доверия и способствует профилактике психологического неблагополучия среди детей и подростков.

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации предоставил рекламную продукцию о детском телефоне доверия. Видеоматериалы: «Мальчик и девочка», «Скажи, о чем молчишь», «Стук сердца», «Телефон», «Учитель и ученик» размещены на сайте Государственного автономного учреждения Иркутской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» в рубрике «Горячая линия». Вся рекламная продукция: вышеназванные видеоматериалы, а также макеты плакатов: «Даже супергероям иногда нужна помощь», «Даже феям иногда нужна помощь», «Даже рыцарям иногда нужна помощь»; «Воспитывать сложно. Позвонить легко»; интернет-баннеры: «О принципах работы ДТД», «Своеобразная афиша цикла роликов «10 главных вопросов о ДТД», отправлены в 42 органа управления образованием Иркутской области для использования в работе.

Неотъемлемой частью повседневной деятельности детского телефона доверия является методическое обеспечение, которое осуществлялось на уровне Центра (проводились супервизии). Все супервизии направлены на повышение уровня мотивации саморазвития консультантов в телефонном консультировании, усовершенствование навыков консультирования, улучшение эмоционального состояния. За отчетный период проведено 12 супервизий.

Консультанты повышают уровень профессиональной компетентности. Они принимали участие в вебинарах для руководителей, супервизоров и консультантов детского телефона доверия: «Работа с зависимостями. Алгоритм консультирования детей и родителей по вопросам алкогольной, наркотической, компьютерной и иных зависимостей, детской анорексии»; «Актуальные вопросы консультирования подростков: взаимодействие в подростковом коллективе (буллинг, троллинг), развод родителей и др.»; «Особенности работы с абонентами с суицидальными намерениями».

Консультанты участвовали в двух областных конкурсах профессионального мастерства среди специалистов служб телефона доверия в Иркутской области. За участие в первом конкурсе консультант получила благодарственное письмо, во втором конкурсе специалист заняла 2 место.

Анализ работы ДТД за отчетный период позволяет сделать вывод о том, что уровень востребованности детского телефона доверия достаточно высокий, возрастающая популярность телефона доверия среди детей и их родителей говорит о восприятии службы как средства решения проблемы, переосмысления ситуации, с которой человек не может справиться самостоятельно. Телефон доверия является одним из важных компонентов в организации экстренной психологической помощи.

Одной из основных мер, направленных на повышение эффективности работы детского телефона доверия, является систематическая квалифицированная подготовка консультантов ДТД.

Перспективы деятельности службы детского телефона доверия видятся достаточно устойчивыми и рассматриваются как значимая часть государственной политики в интересах семьи и детства.

Л.М. Левина, 8 (395-2)-700-940
