



**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

от «_____» _____ 2022 г. № _____

**АНАЛИЗ РАБОТЫ
СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
2019-2021 гг.**

Создание службы детского телефона доверия

Служба детского телефона доверия (далее – служба ДТД) 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».

В службе есть необходимая материально-техническая база, в том числе укомплектованность службы квалифицированными кадрами: фактическая численность специалистов, работающих на ДТД в Государственном автономном учреждении Иркутской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», – 4 педагога-психолога. Функцию супервизора выполняет педагог-психолог отдела психолого-педагогической помощи (прошла курсы повышения квалификации).

Общие положения

Служба ДТД – экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему клиенту неотложно, в момент обращения. Деятельность службы ДТД направлена на реализацию прав ребенка, в том числе на защиту и

помощь со стороны общества и государства. Помощь оказывается в круглосуточном режиме.

Деятельность службы ДТД строится в соответствии с действующим законодательством РФ. В работе служба ДТД придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) и принципов Международного объединения детских телефонов доверия (СНД).

Основными принципами работы телефонного консультанта являются анонимность и доверительность (конфиденциальность).

Обращения, поступающие на детский телефон доверия со стационарных, мобильных телефонов, IP телефонии и пр., бесплатные.

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.

Основные задачи психологического консультирования: способствовать изменению поведения; развивать навыки преодоления трудностей; развивать умение поддерживать межличностные отношения; облегчать реализацию и повышение потенциала личности; способствовать профилактике детского и семейного неблагополучия; в случаях стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков; помощь в защите прав детей и укреплении семьи.

Главной стратегией работы сотрудника является консультирование клиента по поводу принятия им собственного решения.

ДТД выполняет не только психологическую функцию, оказывая экстренную психологическую помощь, но и социальную, выступая в качестве инструмента профилактики детского неблагополучия, выявления случаев нарушения прав ребенка в семьях и совершения в отношении детей насильственных действий и т.п.

Другой функцией ДТД является популяризация психологической помощи в целом, то есть информирование о том, какую помощь оказывает психолог, какие есть другие службы, куда можно обратиться в трудных жизненных ситуациях.

Координационная функция детского телефона доверия заключается в осуществлении связи между обращающимися на телефон со своими проблемами и организациями, которые им могут оказать реальное содействие в решении существующих проблем.

В настоящее время ДТД выполняет также функцию повышения уровня психологического образования населения.

Ежеквартально проводится мониторинг о деятельности Службы детского телефона доверия. Информация, полученная по результатам мониторинга, используется для совершенствования деятельности ДТД.

Целевая аудитория обратившихся

в службу детского телефона доверия

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.

За период с 1 января 2019 г. по 31 декабря 2021 г. на детский телефон доверия поступило 11758 обращений, что на 527 обращений (4,5%) больше, чем за период 2018-2020 гг.

Из 11768 обращений:

6891 обращение (59%) – от детей и подростков;

2903 обращения (25%) – от родителей детей и подростков (лиц, их замещающих);

1964 обращения (16%) – от иных граждан.

За отчетный период больше звонков (**59%**) поступило **от представителей основной целевой аудитории – детей и подростков**. От родителей (иных граждан) поступило - 25% (16%) обращений, что соответственно меньше на 34% (43%), чем детских звонков (См. рис. 1.).

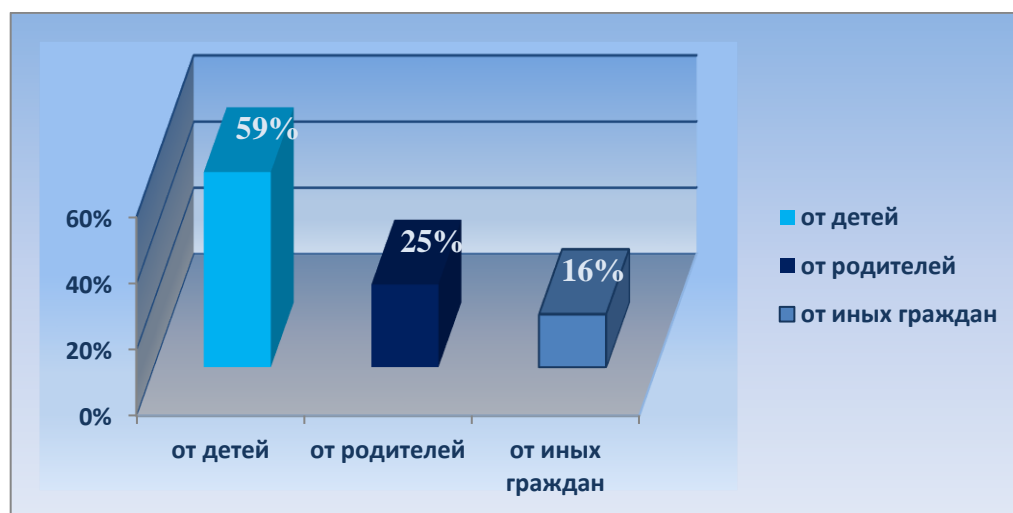


Рис. 1. Количество обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в период 2019-2021 гг., %.

Из рис. 2. (см. далее) следует, что в течение всего отчетного периода больше обращений поступает от детей, родителей, а меньше обращений от иных граждан. Это хороший показатель, то есть **Служба ДТД выполняет свою основную функцию – оказывает экстренную помощь детям и их родителям.**

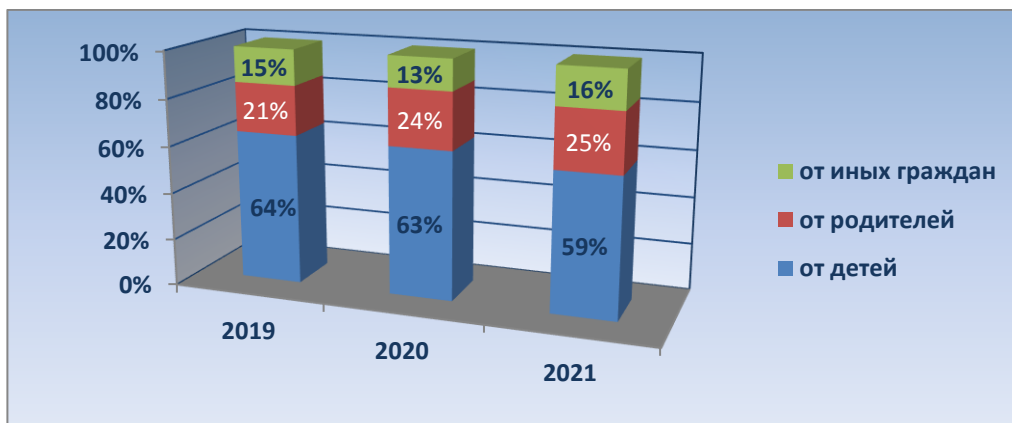


Рис. 2. Динамика обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в 2019, 2020 и 2021 годах, %

Динамика обращений на детский телефон доверия в течение трех лет с 2019 года по 2021 год менялась следующим образом: в 2020 году обращений меньше на 625 (16%), чем в 2019 году; в 2021 году обращений больше на 1308 (40%), чем в 2020 году (рис. 3.).

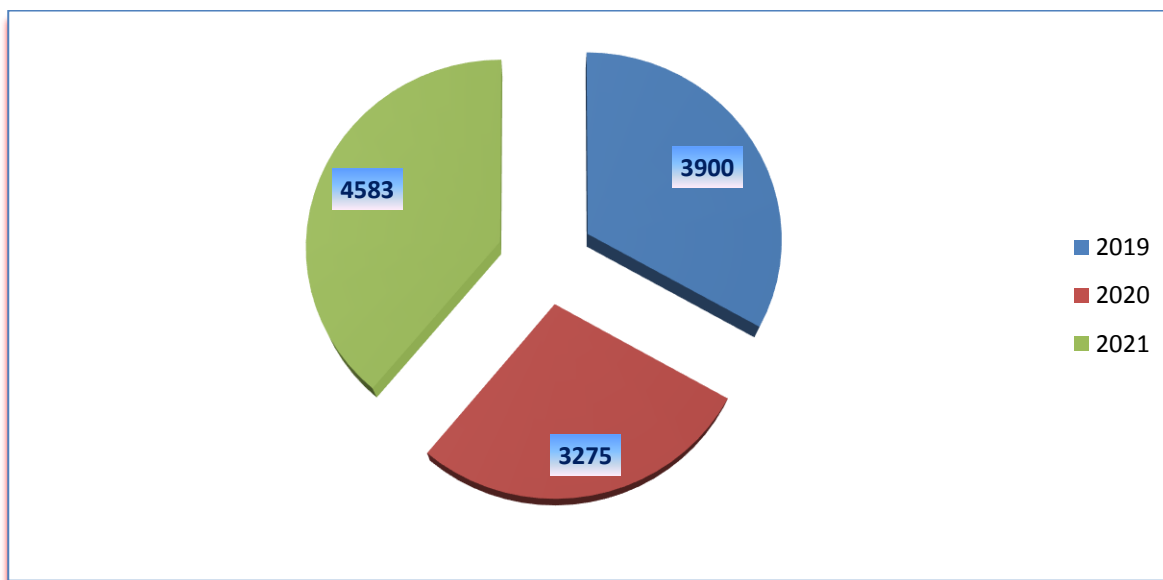


Рис. 3. Динамика обращений в службу детского телефона доверия 2019-2021 гг.

Из рис. 4. (см. далее) видно, что наибольшее количество обращений поступило на детский телефон доверия в III квартале 2021 года - 1532 обращения (это пиковый показатель); второй по численности показатель достигнут в I квартале 2021 года – 1231 обращение; третий - во II квартале 2021 года – 1159 обращений; четвертый - во II квартале 2019 года – 1130 обращений;

пятый – в I квартале - 1107. 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 буклетов, листовок о работе детского телефона доверия;
- распространение методических материалов для проведения тематических уроков-тренингов, классных часов и родительских собраний (о работе детского телефона доверия);
- проведение акций в рамках празднования международного дня детского телефона доверия;

В настоящее время количество звонков зависит также от ситуации, связанной с коронавирусом COVID-19. Данная ситуация вызывает и у детей, и у взрослых много сложных чувств. В таком состоянии часто бывает сложно понять, что нет действий, выполнив которые, можно быстро всё исправить, вернуть привычный уклад жизни, что сопровождается ощущением бессилия. В таких случаях актуальны обращения на детский телефон доверия. Пик таких звонков пришелся на 2021 год.

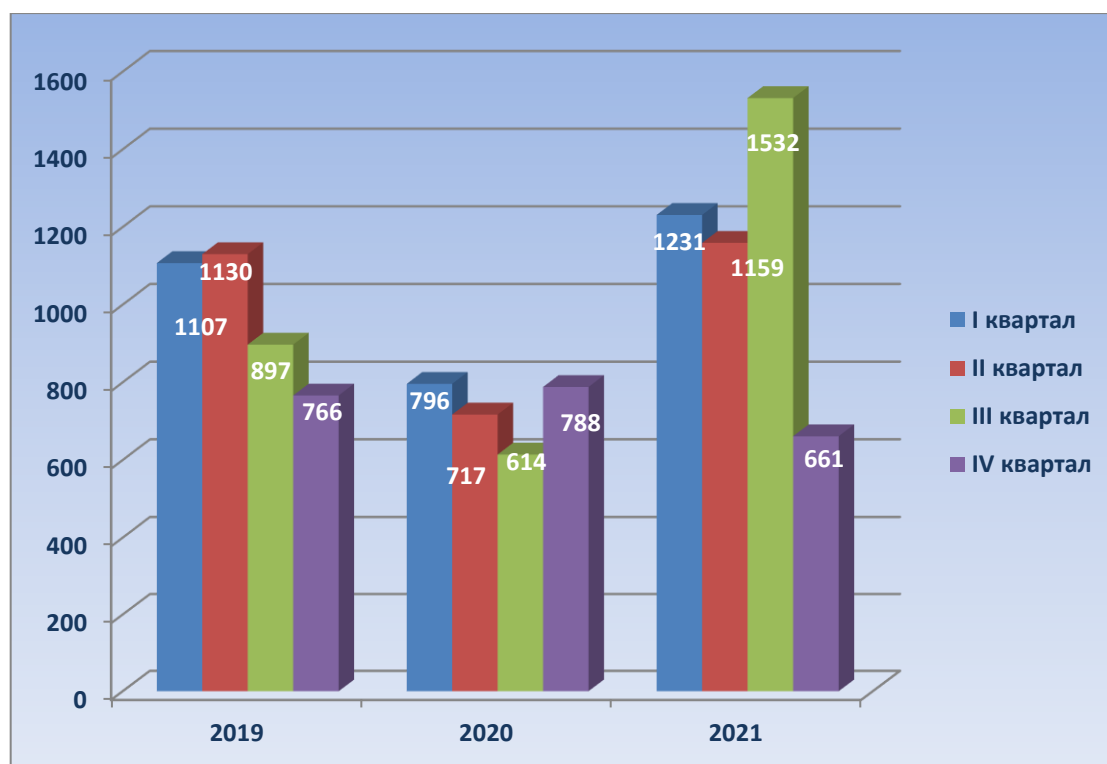


Рис. 4. Динамика обращений на детский телефон доверия поквартально (2019-2021 гг.)

Характер обращений

За период с 1 января 2019 года по 31 декабря 2021 года поступило 2644 обращения, классифицируемые в соответствии с разработанными формами отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Таких обращений в отчетном периоде было меньше на 52 (2%) по сравнению с периодом 2018-2020 гг.

В период 2019-2021гг. по вопросам отношений ребенка со сверстниками поступило 1147 (1128 звонков от детей, 19 – от родителей), таких звонков стало меньше на 167 (13%).

По проблемам детско-родительских отношений – 955 (652 звонка от детей, 303 – от родителей), что на 103 (11%) звонка больше.

По учебным проблемам и проблемам профориентации было 267 обращений (192 - от детей, 75 - от родителей), что на 16 (6%) звонков меньше. Такая динамика наблюдается в сравнении с обращениями за период 2018-2020гг. (см. табл.1.).

По вопросам жестокого обращения за период 2019-2021 гг. поступило 72 обращения, что на 25 обращений меньше, чем в 2018-2020 гг. По вопросам жестокого обращения в семье с ребенком поступило 66 звонков, вне семьи -2 звонка, в среде сверстников – 1 звонок, по вопросам сексуального насилия в отношении ребенка – 3 обращения. По видам жестокого обращения с детьми соответственно наблюдается уменьшение звонков на 18/1/2/4. По поводу систематической травли ребенка (буллинга) поступило 2 обращения (см. табл. 1.).

Обращений по проблеме интернет-угроз (троллинга, разглашения информации компрометирующего характера, вовлечения в деструктивные сообщества и др.), по проблеме экстремизма за отчетный период не поступало.

По проблеме суицидального поведения несовершеннолетних на телефон доверия поступило 201 обращение, что на 41 звонок (21%) больше в сравнении с данными периода с 2018 года по 2020 год. Больше обращений поступает от детей и подростков (114), меньше от родителей – 70 и иных граждан – 17.

201 обращение по тематике суицида - это достаточное большое число, то есть детский телефон доверия востребован, воспринимается детьми и взрослыми как средство решения такой серьезной проблемы.

В основном, звонки по проблеме суицида носят анонимный характер, позвонивший называет свой возраст и имя (возможно, вымышленное). Как правило, консультации с такими абонентами по времени продолжительные и актуально приносят клиентам облегчение.

Анализ обращений по суицидальной тематике: больше звонят относительно суицидальных мыслей, намерений и решений (165), в меньшей степени по вопросам текущего суицида (19) и состояния после суицидальной попытки (12). По другим вопросам по теме суицида (не конкретизированным) поступило 5 обращений. Необходимо отметить, что по сравнению с 2018годом

увеличилось число обращений по вопросам суицидальных мыслей, решений, намерений на 34, а по сравнению с 2019 года – на 20 (см. табл. 1., табл. 2.).

Тематика обращений на детский телефон доверия стабильна в течение всего отчетного периода его работы. Большая часть обращений касается вопросов взаимоотношений детей со сверстниками, проблем детско-родительских отношений.

Таблица 1.

Статистические данные о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия (2019-2021 гг.) в соответствии с формой отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

№/п	Тематика обращений на детский телефон доверия	Количество поступивших обращений за отчетный период			
		2019	2020	2021	Всего
1.	Поступило всего обращений на детский телефон доверия, в том числе:	3900	3275	4583	11758
	от детей и подростков	2442	1921	2528	6891
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	928	784	1191	2903
	от иных граждан	530	570	864	1964
2.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, в том числе:	34	26	6	66
	от детей и подростков	1	3	0	4
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	33	23	6	62
3.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, в том числе:	1	0	1	2
	от детей и подростков	0	0	1	1
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	1	0	0	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:	0	1	0	1

	от детей и подростков	0	1	0	1
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	0	0	0	0
5.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу систематической травли ребенка (буллинг), в том числе:	0	1	1	2
	от детей и подростков	0	1	1	2
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	0	0	0	0
6.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу по проблеме интернет - угроз (троллинг, разглашение информации компрометирующего характера, вовлечение в деструктивные сообщества), в том числе:	0	0	0	0
	от детей и подростков	0	0	0	0
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	0	0	0	0
7.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, в том числе:	2	1	0	3
	от детей и подростков	1	0	0	1
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	1	1	0	2
8.	Поступило обращений на Телефон доверия по проблеме экстремизма, в том числе:	0	0	0	0
	от детей и подростков	0	0	0	0
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	0	0		0
9.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу детско-родительских отношений, в том числе:	289	259	407	955
	от детей и подростков	188	173	291	652
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	101	86	116	303
	от иных граждан	0	0	0	0

10	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу отношения ребенка со сверстниками, в том числе:	427	407	313	1147
	от детей и подростков	419	402	307	1128
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	8	5	6	19
	от иных граждан	0	0	0	0
11	Поступило обращений на детский телефон доверия по учебным проблемам и проблемам профориентации, в том числе:	98	70	99	267
	от детей и подростков	83	49	60	192
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	15	21	39	75
	от иных граждан	0	0	0	0
12	Поступило обращений по проблеме суицида на Телефон доверия ВСЕГО, в том числе:	59	58	84	201
	от детей и подростков	31	34	49	114
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	17	19	34	70
	от иных граждан	11	5	1	17
13	Поступило обращений на детский телефон доверия по иным вопросам, в том числе:	2990	2452	3672	9114
	от детей и подростков	1719	1258	1819	4796
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	786	653	996	2435
	от иных граждан	485	541	857	1883

Таблица 2.

Поступило обращений по проблеме суицида на детский телефон доверия ВСЕГО, в том числе:	59	58	84	201
суицидальные мысли, намерения, решения	39	53	73	165
текущий суицид	14	1	4	19
состояние после суицидальной попытки	2	3	7	12
другие вопросы по теме суицида	4	1	0	5

В период самоизоляции (апрель и май 2020 года) в связи с коронавирусом обращения на детский телефон доверия в целом проходили по тем же самым тематикам, которые были и до карантина.

В целом, сами категории обращений не изменились, а изменилась специфика этих запросов. Прослеживается общее ухудшение состояния абонентов — им стало более тревожно, появились страхи, панические настроения, подавленное состояние. Телефон доверия востребован, это необходимый формат психологической помощи в такой трудной ситуации, связанной с коронавирусом.

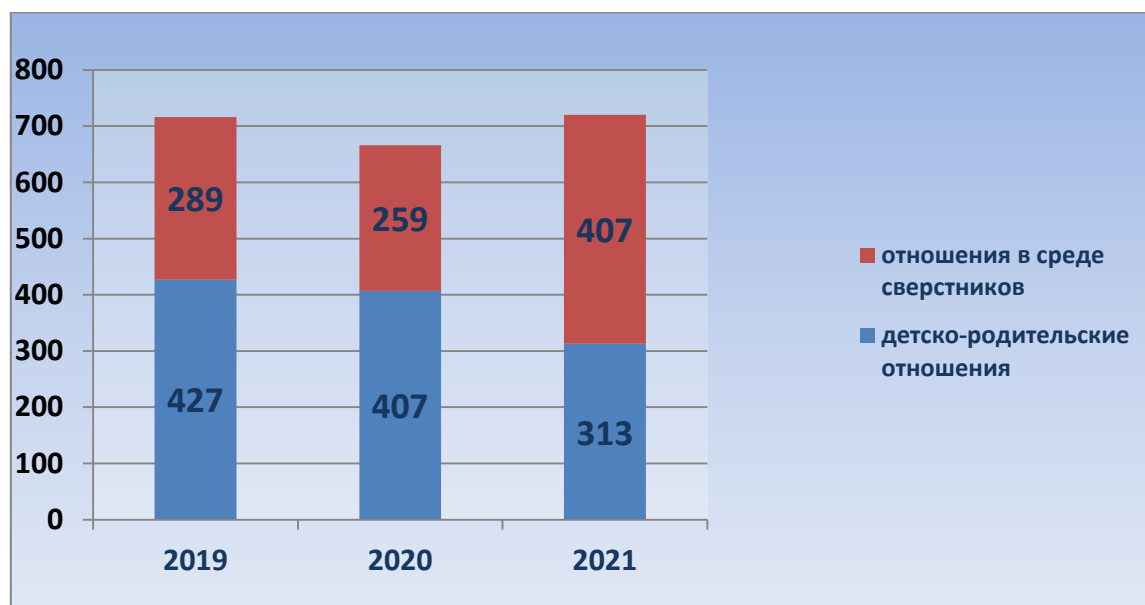


Рис. 5. Тематика обращений в службу телефона доверия (2019 – 2021 гг.), %

Также на детский телефон доверия поступают обращения по иным вопросам. Таких обращений стало больше за отчетный период на 600 (7%) в сравнении с отчетным периодом 2018-2020гг. Всего обращений, поступивших по иным вопросам, было 9114, из них в 2019 году – 2990 обращений, в 2020 – 2452, в 2021 году – 3672.

Это звонки следующей тематики:

- Принятие себя – 3574 звонка (3295 – дети, 279 – взрослые). Таких звонков стало больше на 148 (4%) в сравнении с периодом 2018-2020гг. Надо отметить, что данная тема является актуальной, особенно для детей. Подростки желают признания, безусловного принятия, они хотят отношения к себе как к личности, которая достойна уважения, способна верить в себя и в свои возможности, доверять своей природе и своему телу.
- Информационные звонки – 1332 (таких обращений меньше на 239 (15%), чем в 2018/2020гг.). Консультанты детского телефона доверия владеют информацией относительно организаций, оказывающих разные виды услуг (психологические, медицинские, социальные, юридические, педагогические).

- Взаимоотношение полов – 942 (716 – дети, 226 – взрослые), таких звонков стало больше на 80 (9%).
- Звонки от постоянных взрослых клиентов – 912, таких обращений больше на 183 (25%). Постоянные клиенты нуждаются в длительном психологическом сопровождении, но отказываются от очной работы с психологом.
- Состояние здоровье ребенка – 1151 (дети – 464, взрослые – 687), таких звонков стало больше на 487 (58%). Необходимо отметить, что эпидемиологическая обстановка в стране вызывает тревогу у клиентов по поводу состояния здоровья.
- Защита прав – 166 (дети – 86, взрослые – 80).
- Проблемы сексуальной сферы – 116 (дети – 76, взрослые – 40).
- Переживание травмы, физической или психической – 110 (дети – 48, взрослые – 62).

В меньшей степени поступают обращения следующей тематики: беременность и аборт (51), юридические вопросы (45), проблемы социальной адаптации (40).

Обращения, характеризующие взаимоотношения клиента со службой детского телефона доверия: интерес к службе детского телефона доверия (333), брань, угрозы в адрес консультанта (153), выражение благодарности (41).

Прочие обращения – 189 (например, обращение по поводу третьего лица, использование консультанта в качестве сексуального партнера и др.) (см. рис. 6.).

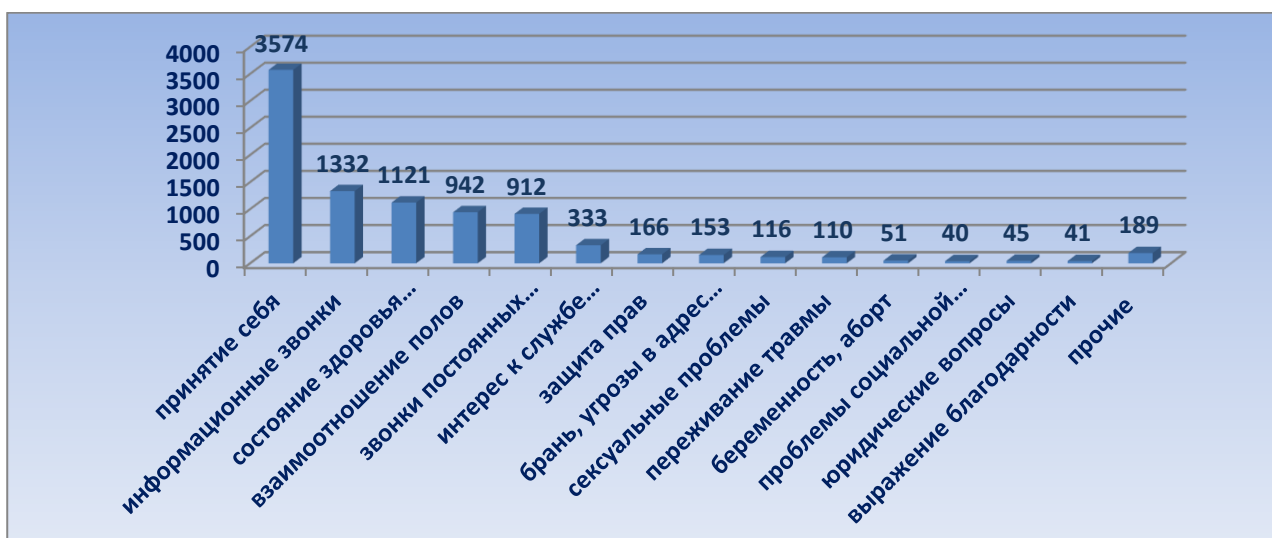


Рис. 6. Тематика обращений на детский телефон доверия (2019-2021 гг.).

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 ДТД для многих ребят оказывается едва ли не единственной возможностью быть понятыми, принятыми; почувствовать свою значимость и разговаривать с 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 без страха рассказать о своих переживаниях (выговориться, выплакаться).

Вопросы, поступающие в Службу телефона доверия, крайне деликатны, любой человек, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, может получить психологическую помощь на высоком профессиональном уровне непосредственно в момент обращения, и это очень важно.

На детский телефон доверия поступает достаточно большое количество неквалифицируемых звонков: звонков-отбоев, звонков-молчаний, звонков-розыгрышей (см. табл. 3.).

Таблица 3.

Статистические данные о количестве неквалифицируемых звонков, поступивших на Телефон доверия за 2019-2021гг.

№/п	Сведения о неквалифицируемых звонках: звонках - молчаний, звонках - розыгрышей, звонках - отбоев, поступивших на Телефон доверия	Количество звонков			
		2019	2020	2021	Всего
1.	За отчетный период поступило – всего (1.1. -1.4.)	1933	1350	1904	5187
1.1.	Сведения о количестве звонков-молчаний	311	209	628	1148
1.2.	Сведения о количестве звонков-розыгрышей	32	11	95	138
1.3.	Сведения о количестве звонков-отбоев,	1590	1123	1181	3894
1.4.	Сведения о количестве иных звонков	0	7	0	7

Наблюдается следующая динамика: в целом за период 2019-2021гг. количество неквалифицируемых звонков уменьшилось на 191 (4%) по сравнению с данными 2018/2020гг. При этом увеличилось число звонков -

молчаний на 231(21%) и число звонков - розыгрышей на 81 (59%), а количество звонков - отбоев уменьшилось на 510 (12%).

Положителен тот факт, что среди неквалифицированных звонков меньше всего звонков-розыгрышей.

Оказание помощи, 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 - продолжает работу интернет-чат «Я могу тебе помочь!» «Jivosite» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет. Это специальная программа позволяет клиенту формулировать письменно свою проблему или вопрос и получать ответ в режиме онлайн. *Такие консультации оказываются тем абонентам, которые по каким-то причинам не могут дозвониться на общероссийский телефон доверия, имеют ограничения здоровья и дефекты речи, которым проще писать, чем говорить.*

- 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 детского телефона доверия выявляют факторы, угрожающие жизни и здоровью ребенка. *Цель такой помощи – способствовать профилактике 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 это возможно). 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.

Одним из важных направлений деятельности службы детского телефона доверия является информирование детей, родителей, всего населения области о деятельности телефона доверия.

Освещение работы детского телефона доверия в Иркутской области на официальном сайте ГАУ ЦППМиСП: <http://www.cpmss-irk.ru/>.

17 мая 2019 года проводились уличные акции с распространением листовок («Помощь рядом, позвони!», «Мой телефон в моем дневнике»), состоялась Всероссийская акция в поддержку Детского телефона доверия 8-800-2000-122 «Доверяем вместе».

В рамках празднования международного дня детского телефона доверия в 2020, 2021 гг. в муниципальные образования Иркутской области:

– отправлена информация о проведении всероссийской акции «День доверия» и методические материалы от детского телефона доверия для детей и подростков, их родителей; разработки информационного урока; разработка для занятий с учащимися 1-4 классов; лифлет – «Если тебе трудно, то позвони!»;

– муниципальные образования Иркутской области получили методическую информацию для специалистов, подростков и их родителей: «Расскажите ребенку о Детском телефоне доверия - о Службе 8-800-2000-122 в доступной для него форме», «Заразная тревожность: как уберечь ребенка от стресса во время эпидемии», «Мама, что такое карантин?» (Советы родителям).

– муниципальные образования Иркутской области были проинформированы о проведении четырех всероссийских PR-акций «Голос доверия», «Семья вверх тормашками», психологическая игра «В поисках башни», интеллектуальная игра - квиз «Как стать крутым - 10 лайфхаков о доверии от звезд» и о мероприятиях, приуроченных к 10-летию создания Общероссийского детского телефона доверия;

– информация о проведении общероссийского интернет-марафона «Круг доверия» с указанием официального сайта детского телефона доверия <http://telefon-doveria.ru/>.

В образовательные организации Иркутской области направлены:

- новая серия информационно-рекламных материалов о ДТД «Слова тоже ранят»;

- методические материалы от детского телефона доверия для детей и подростков: «Как подружиться и дружить», «Что делать, если тебя никто не хочет слушать и не понимает?», «Как научиться не ссориться с родителями?», «Как помириться с подругой?», «Как помочь другу не чувствовать себя одиноким?», «Дружба в сети: возможности и подводные камни», «Несчастливая любовь у подростка», «Если твои родители разводятся», «Что делать, если тебя никто не хочет слушать», «О психологической подготовке к сдаче экзаменов»; для родителей («Что такое самостоятельность? Что надо знать!»);

- методический материал по проведению промо-акций «Минута телефона доверия» по информированию детей, подростков и их родителей о работе детских телефонов доверия в Иркутской области;
- разработки уроков «В моей жизни много разного: и хорошего, и трудного» для учеников средних и старших классов (с вариантами заданий для обеих возрастных групп) для проведения классных часов;
- материалы для родительских собраний: «Роль взрослых в оказании помощи подростку в кризисных ситуациях», «Важность психологической подготовки к сдаче выпускных экзаменов», «Конфликты детей и родителей: кто виноват, и что делать?»;
- актуализированная информация о контактных телефонах организаций Иркутской области, оказывающих помощь семье и детям в кризисных ситуациях;
- «Советы подросткам, которые помогут не упасть духом и не поддаться тревоге, но в то же время отнестись к ситуации серьезно»;
- методические разработки «Бунт на карантине», «Какие слова лучше не употреблять при общении с подростком» (Советы психолога родителям подростков), информация для подростков: «Как справляться со злостью и раздражением?»;
- видео презентации с рекламой ДТД: «Психологические причины трудностей в обучении и поведении: способы педагогической помощи»; «Технология безопасного общения: профилактика буллинга, мобинга, буллициды»; «Организация комфортного психологического климата в семье в период вынужденной самоизоляции»; «Подростковая агрессия. Причины, способы проявления, методы и приемы реагирования» и др.

Распространены памятки, флайеры, листовки и буклеты: «Маркеры суицидального поведения», «Службы, оказывающие экстренную психологическую и иную помощь жертвам насилия», «Детский телефон доверия», «Неразрешимых проблем не бывает», «Решение есть – позвони», «Стоп. Коронавирусная инфекция», «Кибербуллинг: как помочь ребенку при онлайн-травле» (рекомендации для подростков); «Механизмы психологической защиты; телефонная помощь»; для педагогов «Тревожные звонки» *(По мотивам рекомендаций Роберта Лихи, одного из ведущих в мире специалистов по тревожным состояниям)*

Информационно – методические и рекламные материалы активно используются специалистами образовательных организаций на классных часах, родительских собраниях, рекламных акциях с целью информирования, популяризации работы служб детского телефона доверия.

Также информация о деятельности детского телефона доверия распространялась с использованием листовок, презентаций на проводимых семинарах, родительских собраниях, в рамках проведения школы приемных родителей, на психологических занятиях с несовершеннолетними.

Методическое обеспечение

Осуществление профессиональной деятельности консультантов связано с некоторой спецификой: необходимость вести беседу, опираясь только на слуховые восприятия, отсутствие визуального контакта создает дополнительное напряжение в работе консультанта; невозможность хотя бы минимально подготовиться к восприятию ситуации и клиента; невозможность контролировать контакт; консультант не имеет возможности «выбрать» клиента, как это бывает в очном консультировании; консультант не может контролировать свою рабочую нагрузку в течение смены. Все это делает консультирование по телефону весьма оперативным средством психологической помощи, но одновременно превращают его в очень напряженный вид профессиональной деятельности, способствует эмоциональному выгоранию специалистов.

Для исключения эмоционального выгорания специалистов и повышения эффективности их работы в службе детского телефона доверия, необходимо регулярное усовершенствование навыков консультирования, повышения уровня квалификации, проведение супервизий.

Консультанты детского телефона доверия систематически повышают свой профессиональный уровень, занимаются саморазвитием:

- приняли участие в вебинарах: «Особенности взаимодействия с детьми различных возрастов», «Этот непонятный подросток», «Детские страхи. Работа со страхами», «Работа с утратой. Смерть в семье: чувства детей и действие родителей»; «Агрессия и обида на родителей. Как простить родителей», «Психология жертвы», «Психологическое консультирование пострадавших в ЧС», «Капризы, упрямство, агрессия у ребенка», «Психологическая помощь населению во время пандемии», «Отношение между взрослыми и детьми», «Сексуальное насилие в отношении детей в семье (инцесты), «Профилактика саморазрушительного поведения детей и подростков, реабилитация подростков с аутоагрессией на территории Иркутской области»;

- участвовали в межрегиональном круглом столе «Особенности работы по ресоциализации подростков, подвергшихся деструктивному психологическому воздействию сторонников религиозно-экстремистской идеологии, в СЗФО»;

- приняли участие во II Всероссийской научно-практической конференции «Психотерапия будущего»;

- в обучающих курсах: «Управление стрессом в профессиональной деятельности педагога»; «Есть контакт! Работа педагога с современными родителями как обязательное требование Профстандарта «Педагог»»;
- участвовали в международной интернет - олимпиаде «Солнечный свет» по вопросам возрастной психологии, получили дипломы победителей;
- повышали квалификацию по дополнительной профессиональной программе «Психология подросткового и раннего юношеского возраста»,

Консультанты ДТД приняли участие во втором конкурсе информационно-просветительских материалов, организованным Фондом поддержки детей, находящимся в трудной жизненной ситуации, по продвижению общероссийского детского телефона доверия.

На конкурс были представлены информационно-просветительские материалы: буклеты «Помощь рядом, позвони!»; видеоролик «Ты не один!», авторская разработка – занятие для подростков «Сад доверия». **Авторская разработка «Сад доверия» получила первое место в номинации «Уникальная авторская разработка».**

Консультанты ДТД участвовали в областных конкурсах профессионального мастерства среди специалистов служб телефонов доверия Иркутской области.

Супервизор-методист приняла участие в: межрегиональной онлайн конференции «Телефон доверия: оказание экстренной психологической помощи детям и родителям в трудной жизненной ситуации», организованной Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; в сессии министерства просвещения России на площадке ММСО «Обсуждение проекта методических рекомендаций по психологическому сопровождению обучающихся в образовательных организациях»; в 7 Всероссийском совещании по вопросам организации деятельности комиссий по КДН и ЗП; в вебинарах: «Сексуальное насилие в отношении детей в семье (инцесты)»; «Использование медиативных технологий для профилактики аутоагрессии подростков»; «Суицидальное поведение детей и подростков»; «Профилактика саморазрушительного поведения детей и подростков, реабилитация подростков с аутоагрессией»; «Ресурсы и возможности кризисной психологии в условиях самоизоляции и карантина».

За отчетный период проведено 12 супервизий по следующим темам: «Динамика командной интервенции»; «Сложности телефонного консультирования, «трудные» абоненты»; «Алгоритм работы с обращениями по проблеме «непринятие себя»; «Психологическая помощь клиенту, находящемуся в состоянии переживания горя»; «Диагностика и коррекция при оказании помощи детям, находящимся в кризисном состоянии»; «Техники работы с кризисным состоянием абонентов»; «Релаксационный тренинг»; «Особенности работы с абонентами с суицидальными намерениями»; «Актуальные вопросы консультирования родителей. Кризис подросткового

возраста»; «Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения»; «Полезные упражнения для консультантов (в период пандемии)»; «Механизмы психологической защиты и телефонная помощь».

Анализ работы службы 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.

Директор

В.Н. Михайлова

Л.М. Левина, 8 (395-2)-700-940