



**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

**АНАЛИЗ РАБОТЫ
СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
2016-2018 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».

Фактическая численность специалистов, работающих на ДТД в Государственном автономном учреждении Иркутской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» – 4 человека (1 методист, имеющий психологическое образование, 3 педагога-психолога). Функцию супервизора выполняет руководитель отдела психолого-педагогической помощи (прошедший курсы повышения квалификации).

Общие положения

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

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).

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.

Детский телефон доверия 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 детского телефона доверия 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.

На сегодняшний день детский телефон доверия выполняет также функцию повышения уровня психологического образования населения. Так, специалисты, работающие на телефоне, разъясняют родителям причины проблем, возникающих у подростков в период полового созревания, рассказывают о закономерностях возникновения возрастных кризисов у детей. Обращаясь на детский телефон доверия, дети также расширяют свои знания по вопросам коммуникаций со сверстниками, возможным способам решения конфликтных ситуаций и т.п.

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 2016 г. по 31 декабря 2018 г. на детский телефон доверия поступило 12604 обращения, что на 734 (6%) звонка больше, чем за период 2015-2017 гг.

Из 12604 обращений:

8291 (66%) обращение – от детей и подростков; на 805 (10%) звонков больше, чем за период 2015-2017 гг.

2677 (21%) обращений – от родителей детей и подростков (лиц, их замещающих; на 117 (4%) звонков меньше, чем за период с 2015 года по 2017 год.

1636 (13%) обращений – от иных граждан; что на 46 (3%) звонков больше, чем в период 2015-2017 гг.

За данный период больше звонков (**66%**) поступило **от представителей основной целевой аудитории – детей и подростков**. От родителей (иных граждан) поступило - 21% (13%) обращений, что соответственно меньше на 45% (53%), чем детских звонков (рис. 1).

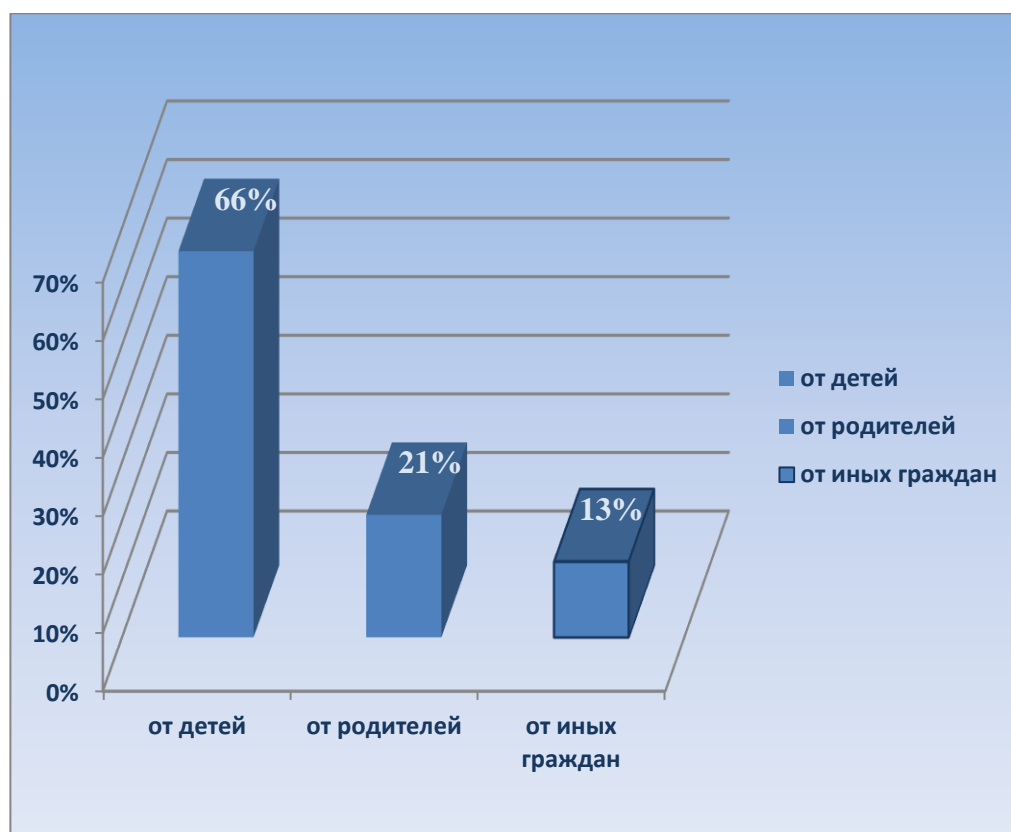


Рис. 1. Количество обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, замещающих их) в период 2016-2018 гг., %.

Из рис. 2. (см. далее) следует, что в течение всего отчетного периода 2016-2018 гг. статистика обращений от целевой аудитории практически не меняется: 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.**

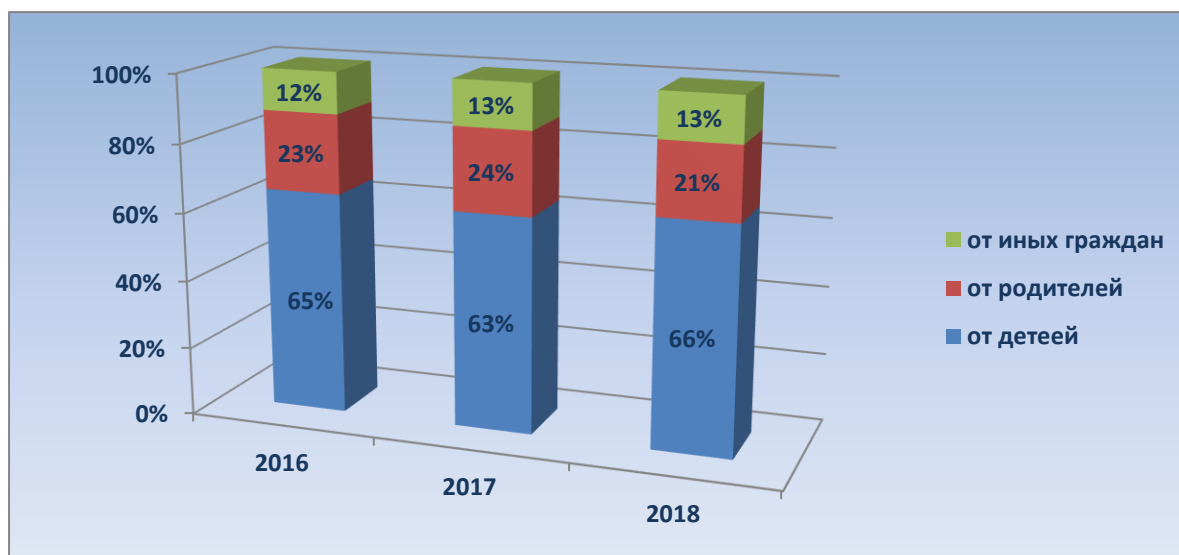


Рис. 2. Динамика обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в 2016, 2017 и 2018 годах, %

Динамика обращений на детский телефон доверия в течение трех лет с 2015 года по 2018 год менялась незначительно: в 2017 году обращений больше на 126 (3%) звонков, чем в 2016 году; в 2018 году обращений меньше на 281 (6%), чем в 2017 году (рис. 3.).

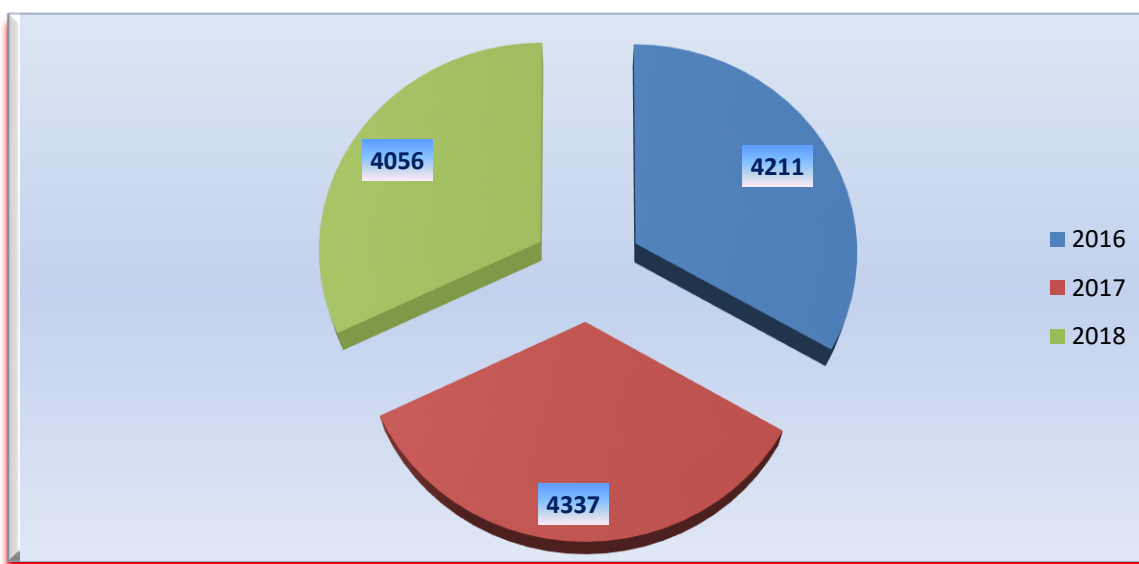


Рис. 3. Динамика обращений в службу детского телефона доверия 2016-2018 гг.

Из рис. 4. (см. далее) видно, что наибольшее количество обращений поступило на детский телефон доверия во II квартале 2018 года – 1407 обращений, второй по численности пиковый показатель достигнут во II

квартале 2017 года – 1394 обращения, третий – в I квартале 2017 года – 1223 обращения, четвертый 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 классных часов и родительских собраний (о работе детского телефона доверия);
- Проведение акций в рамках празднования международного дня детского телефона доверия.

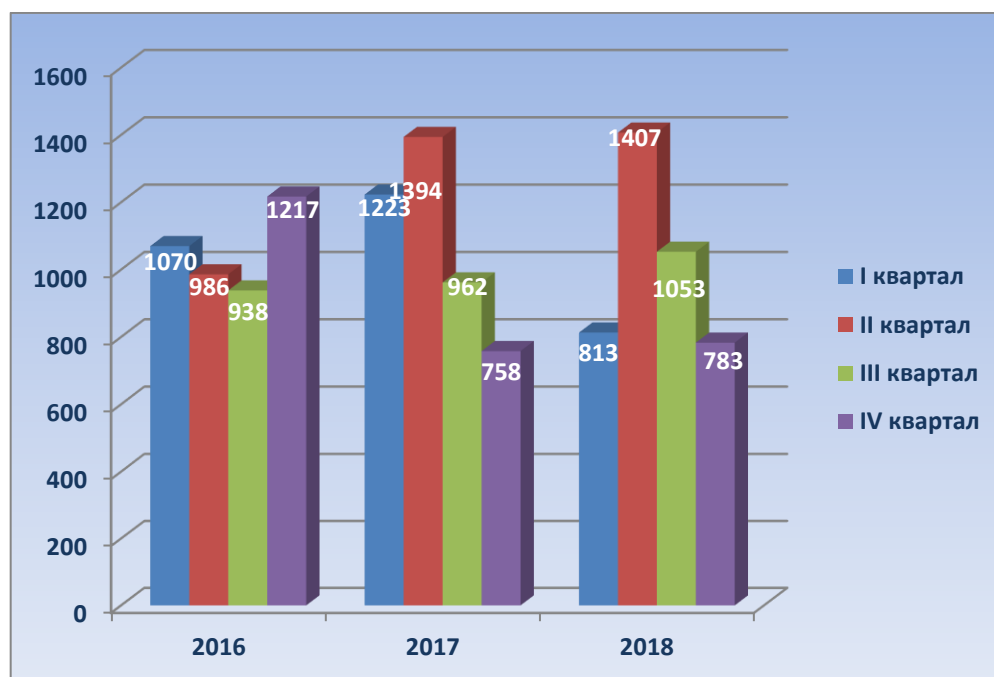


Рис. 4. Динамика обращений на детский телефон доверия поквартально (2016-2018 гг.)

Характер обращений

Тематика обращений на детский телефон доверия разнообразна: за период с 1 января 2016 года по 31 декабря 2018 года поступило 2180 обращений, классифицируемые в соответствии с разработанными формами отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (на 117 звонков больше, чем за такой же период с 1 января 2015 года по 31 декабря 2017 года). Тематика таких обращений следующая: вопросы отношений ребенка со сверстниками (1193), что на 122 звонка больше, чем в период 2015-2017 гг.; вопросы детско-родительских отношений (860), на 40

обращений больше, чем за 2015-2017 гг. Также поступило 127 звонков по теме жестокого обращения с детьми (в семье (93), вне семьи (5), в среде сверстников (18), сексуального насилия в отношении ребенка (11)), что на 44 сообщения меньше, чем за период 2015 -2017 гг. (табл. 1).

Таблица 1.

Статистические данные о поступивших звонках на детский телефон доверия (2016-2018 гг.) в соответствии с формой отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

№/п	Тематика обращений на детский телефон доверия	Поступило обращений			
		2016	2017	2018	Итого
1.	Поступило всего обращений на детский телефон доверия, в том числе:	4211	4337	4056	12604
	от детей и подростков	2724	2977	2590	8291
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	969	863	845	2677
	от иных граждан	518	497	621	1636
2.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, в том числе:	37	32	24	93
	от детей и подростков	7	0	3	10
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	5	2	2	9
	от иных граждан	25	30	19	74
3.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, в том числе:	2	1	2	5
	от детей и подростков	2	0	1	3
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	1	1	2
	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:	10	6	2	18
	От детей и подростков	7	6	1	14
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	2	0	1	3
	от иных граждан	1	0	0	1
5.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, в том числе:	6	1	4	11

	от детей и подростков	5	1	1	7
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	1	0	3	4
6.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу детско-родительских отношений, в том числе:	265	291	304	860
	от детей и подростков	193	207	208	608
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	72	84	96	252
	от иных граждан	0	0	0	0
7.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу отношения ребенка со сверстниками, в том числе:	377	336	480	1193
	от детей и подростков	375	336	475	1186
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	2	0	5	7
	от иных граждан	0	0	0	0
8.	Поступило обращений на детский телефон доверия по иным вопросам, в том числе:	3481	3634	3198	10313
	от детей и подростков	2112	2402	1870	6384
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	879	775	732	2386
	от иных граждан	490	457	596	1543
9.	Поступило обращений по проблеме суицида на Телефон доверия ВСЕГО, в том числе:	33	36	42	111
	от детей и подростков	22	25	31	78
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	9	1	8	18
	от иных граждан	2	10	3	15

Приведенные данные рис. 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 (54% - 2016 год, 50% - 2017 год, 55% - 2018 год), также значительная доля звонков (38% - 2016 год, 44% - 2017 год, 39% - 2018 год) связана с проблемами детско-родительских отношений. Звонки по тематике жестокого обращения с детьми в семье, вне семьи, в среде сверстников, также по вопросу сексуального насилия в отношении детей составляют 8% - 2016 год, 6% - 2017 год, 6% - 2018 год.

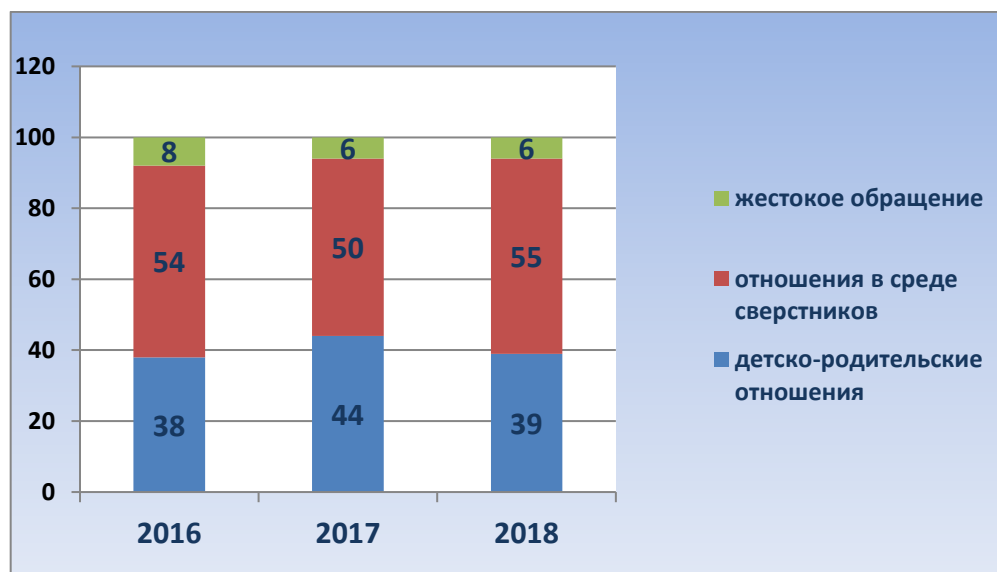


Рис. 5. Тематика обращений в службу телефона доверия (2016 – 2018 гг.), %

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 (2016-2018 гг.) по проблеме суицида поступило 111 обращений, из них от детей – 78, от родителей – 18, от иных граждан – 15. Необходимо отметить, что таких звонков поступило на 6 больше (на 5 обращений больше от детей, на 1 обращение меньше от родителей, от иных граждан поступило больше на 2 звонка), чем за отчетный период 2015-2017гг.

По содержанию эти звонки были следующими: суицидальные мысли – 64, суицидальные намерения – 19, принятое решение суицида – 2, текущий суицид – 1, состояние после суицидальной попытки – 2, суицидальная попытка – 17, по другим вопросам по теме (завершенный суицид) – 6.

Также на детский телефон доверия поступают обращения по иным вопросам. Таких обращений было 10313, из них в 2016 году – 3481, в 2016 году – 3634, в 2018 – 3198.

Это звонки следующей тематики:

- информационные звонки – 2386 (дети – 22, взрослые – 2364);
- принятия себя – 4710 звонков (4647– дети, 63 – взрослые), количество данных обращений имеют тенденцию к увеличению (за данный отчетный период их стало больше на 560 (12%) звонков, чем за период 2015-2017гг.);
- взаимоотношение полов – 950 (878 – дети, 72– взрослые);
- состояние здоровье ребенка – 613 (дети – 307, взрослые – 306);
- звонки постоянных взрослых клиентов – 471;

- учебные проблемы и проблемы профессионализации – 285 (дети – 248, взрослые – 37);
- переживания травмы (физической или психической) - 227 (дети – 179, взрослые - 48);
- сексуальные проблемы – 175 (дети – 149, взрослые – 26);
- беременность, аборт – 47 (дети – 34, взрослые – 13);
- проблемы социальной адаптации – 31 (дети – 17, взрослые – 14);
- прочие, такие как интерес к службе детского телефона доверия, брань, угрозы в адрес консультанта, выражение благодарности, использование консультанта в качестве сексуального партнера и другие – 418 звонков (рис. 6).

Из рис. 6. следует, что детей и подростков в большей степени волнуют вопросы принятия себя, и таких звонков не становится меньше, напротив их количество увеличилось. 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 4710 (46%) звонков.

Также частыми и значимыми обращениями взрослых на телефон доверия остаются информационные запросы (от детей такие запросы поступают в меньшей степени) – 2386 (23%).

Достаточно большое число обращений от детей и взрослых поступает по вопросам взаимоотношения полов 950 (9%), состояния здоровья ребенка 613 (6%). Также не уменьшаются запросы постоянно звонящих абонентов 471 (5%), Постоянные клиенты нуждаются в длительном психологическом сопровождении, но отказываются от очной работы с психологом. Остальные 11% составляют обращения: переживание травмы, сексуальные проблемы, беременность, аборт, проблемы социальной адаптации и прочие звонки.

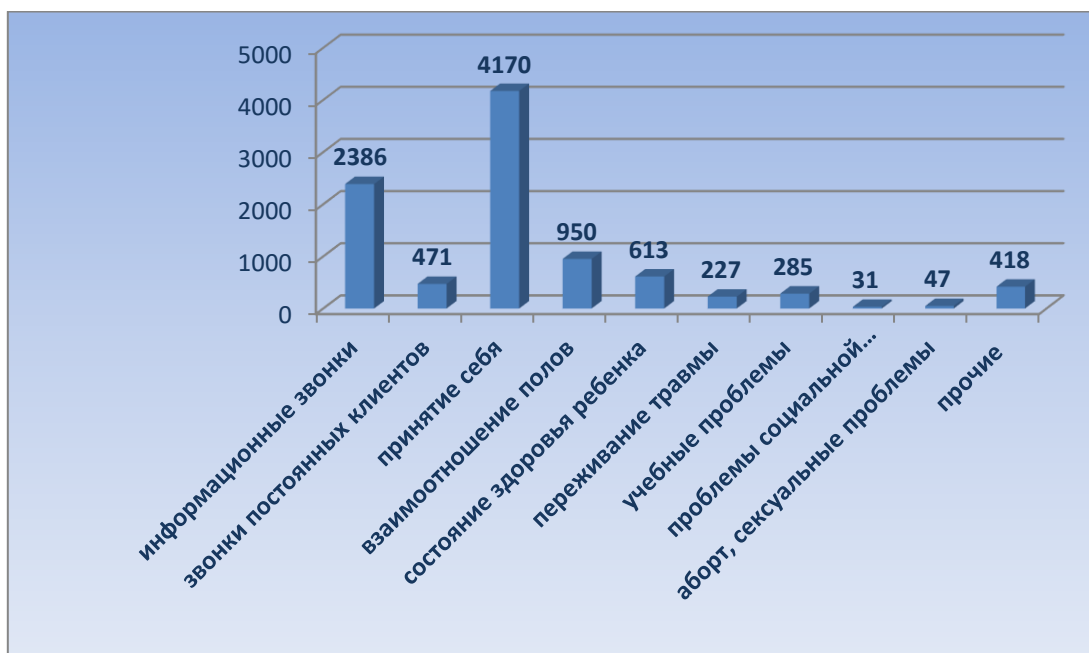


Рис. 6. Тематика обращений на детский телефон доверия 2016-2018гг.

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. Современному подростку постоянно приходится сталкиваться с большим количеством разнообразных стрессов. Подросток не всегда имеет возможность гибко изменять свое поведение и подстраиваться под требования окружающих взрослых. Межличностное общение зачастую настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым подросткам становится тяжело найти друзей и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить помощь.

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 с взрослыми без страха быть осмеянными и отвергнутыми. Часто телефон доверия для подростка – единственный собеседник, которому можно выговориться, выплакаться, без страха рассказать о своих переживаниях.

Кроме того, подростки получают жизненно важную информацию в области сексуальных отношений, о социальных учреждениях: кабинетах анонимной диагностики и лечения; женских консультациях и др.

На детский телефон доверия поступает достаточно большое количество сбросов и молчаливых звонков, меньше поступает звонков-розыгрышей.

За отчетный период по сравнению с периодом 2016/2018гг. уменьшилось число розыгрышей на 223 звонка, увеличилось количество звонков-сбросов на 332, уменьшилось число молчаливых звонков на 162 (табл. 2.).

Таблица 2.

Количество розыгрышей, сбросов, молчаливых звонков (2016-2018 гг.)

№/п	Категория звонка	2016год	2017 год	2018 год	Итого
1.	Розыгрыши	30	14	46	90
2.	Сбросы	1389	1691	1544	4624
3.	Молчаливые звонки	612	390	348	1350

Из табл. 3. (см. далее) следует, что за отчетный период стало больше звонков-сбросов на 324 (7%), меньше розыгрышей на 223 (29%) и молчаливых звонков на 162 (12%).

Таблица 3.

Учебный год/категория звонка	2015-2017	2016-2018	Динамика (уменьшение/увеличение)
Звонки-сбросы	4296	4624	Больше на 7%
Розыгрыши	313	90	Меньше на 29%
Молчаливые звонки	1512	1350	Меньше на 12%

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 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 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 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. Информация о работе ДТД освещается на официальном сайте ГАУ ЦППМиСП: <http://www.cpmss-irk.ru/>.

17 мая 2016 года, 17 мая 2017 года и 17 мая 2018 года проводились уличные акции на улицах города с раздачей листовок, состоялась Всероссийская акция в поддержку Детского телефона доверия 8-800-2000-122 «Доверяем вместе». В муниципальные образования Иркутской области отправлен методический материал по проведению промо-акций «Минута телефона доверия» по информированию детей, подростков и их родителей о работе детских телефонов доверия в Иркутской области. Также отправлен методический материал с разработанными уроками «В моей жизни много разного: и хорошего, и трудного» для учеников средних и старших классов (с вариантами заданий для обеих возрастных групп).

В период с 12 мая 2018 года по 17 мая 2018 года состоялась акция «Мы против насилия!». Цель данной акции: способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи. В рамках данной акции были распространены для родителей и детей информационные листовки о работе детского телефона доверия, листовки «Не губи моё детство!», «Наш метод воспитания – любовь, забота, понимание».

Также была отправлена информация в муниципальные образования Иркутской области о проведении общероссийского интернет-марафона «Круг доверия» с указанием официального сайта детского телефона доверия <http://telefon-doveria.ru/>.

Акция «Круг доверия» проходила с 16.04.2018 года по 17.05.2018 года: несовершеннолетним предлагалось выбрать из предложенного списка наиболее интересные для них темы для обсуждения на акции. Голосование анонимное и способствовало тому, что дети говорили то, что их действительно волнует. говорить на акции о тех темах, которые действительно волнуют детей.

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.

В рамках школы приемных родителей в информационной кампании о деятельности детского телефона доверия в Иркутской области за отчетный период охвачено 493.

Информационная работа о деятельности детского телефона доверия проводилась на семинарах, родительских собраниях, тренингах (г. Иркутск, г. Ангарск, г. Бодайбо, г. Братск, г. Улан-Удэ, г. Слюдянка, г. Усолье-Сибирское, г. Черемхово, п. Илир, с. Ербогачен, п. Усть-Орда, г. Бодайбо). В данных мероприятиях приняли участие 1445 специалистов, 902 родителя, 614 подростков.

Всего за отчетный период распространено в г. Иркутске и в муниципальных образованиях Иркутской области более 17000 экземпляров печатной продукции о деятельности детского телефона доверия.

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 делают 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.

За отчетный период проведены 11 административных совещаний, 12 супервизий по следующим темам: «Техники работы с кризисным состоянием абонентов», «Релаксационный тренинг», «Особенности работы с абонентами с суицидальными намерениями», «Алгоритм консультирования детей и родителей по вопросам алкогольной, наркотической, компьютерной и иных зависимостей», «Работа на ДТД с абонентами, имеющими психические расстройства», «Актуальные вопросы консультирования родителей. Кризис подросткового возраста», «Актуальные вопросы консультирования родителей», «Кризис подросткового возраста» и др.

Консультанты приняли участие в вебинарах для руководителей, супервизоров и консультантов детского телефона доверия: 14.07.2017 «Работа с зависимостями. Алгоритм консультирования детей и родителей по вопросам алкогольной, наркотической, компьютерной и иных зависимостей, детской анорексии»; 04.08.2016 – «Актуальные вопросы консультирования подростков: взаимодействие в подростковом коллективе (буллинг, троллинг)», «Развод родителей», 13.10.2017 – «Особенности работы с абонентами с суицидальными намерениями».

Консультант ДТД 19 мая 2017 года участвовала в областном конкурсе консультантов детского телефона доверия, завоевала 2 почетное место.

Анализ работы ДТД за отчетный период позволяет сделать вывод о том, что уровень востребованности детского телефона доверия достаточно высокий, 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; межведомственное взаимодействие специалистов детского телефона (министерство образования, министерство здравоохранения, министерство социального развития, опеки и попечительства), проведение совместных методических семинаров, супервизий.

Необходимость дальнейшего развития и совершенствования работы детского телефона доверия с единым общероссийским номером ни у кого не вызывает сомнения. Ввиду высокой значимости актуальности решаемых ею задач, дальнейшее развитие детского телефона доверия может быть отнесено к числу приоритетных задач в сфере работы с детьми и молодежью.

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

Директор

В.Н. Михайлова

Л.М. Левина, 8 (395-2)-700-940