



**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 « ____ » _____ 2021 г. № _____

**АНАЛИЗ РАБОТЫ
СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
2018-2020 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 выполнял начальник 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 детский телефон доверия (далее – 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.

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.

На сегодняшний день ДТД выполняет также функцию повышения уровня психологического образования населения. 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 2018 г. по 31 декабря 2020 г. на детский телефон доверия поступило 11231 обращение, что на 1062 (6%) меньше, чем за период 2017-2019 гг.

Из 11231 обращения:

6953 обращения (62%) – от детей и подростков;

2557 обращений (23%) – от родителей детей и подростков (лиц, их

замещающих;

1721 обращение (15%) – от иных граждан.

За данный период больше звонков (**62%**) поступило **от представителей основной целевой аудитории – детей и подростков**. От родителей (иных граждан) поступило - 23% (15%) обращений, что соответственно меньше на 39% (47%), чем детских звонков (См. рис. 1.).

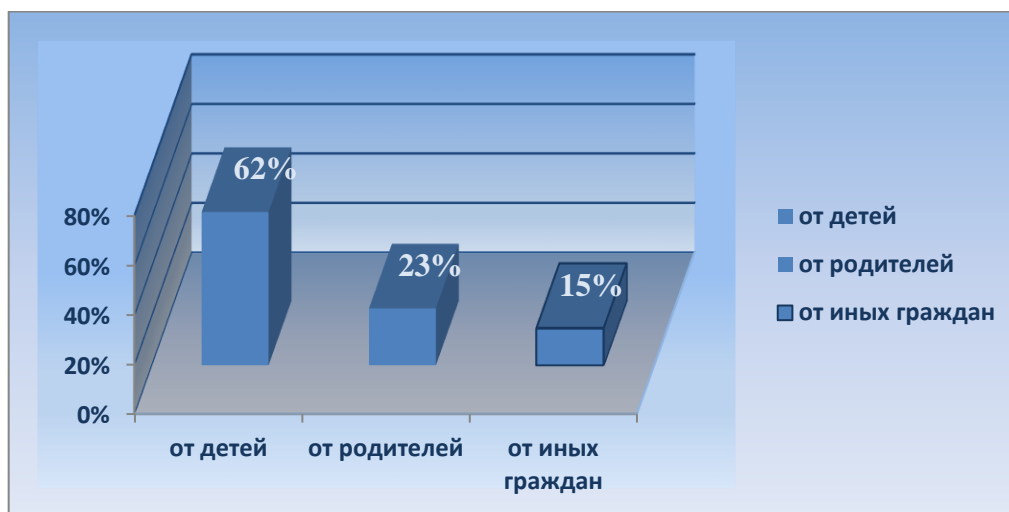


Рис. 1. Количество обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в период 2018-2020 гг., %.

Из рис. 2. (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 – оказывает экстренную помощь детям и их родителям.

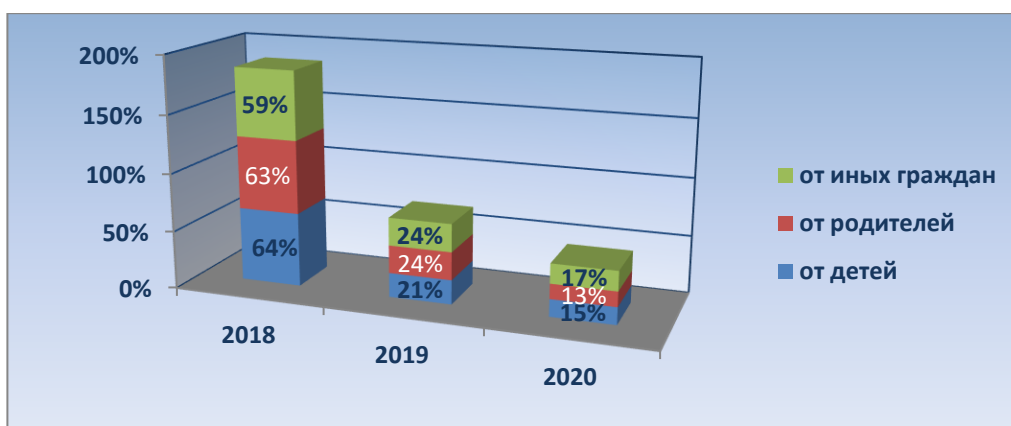


Рис. 2. Динамика обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в 2018, 2019 и 2020 годах, %

Динамика обращений на детский телефон доверия в течение трех лет с 2018 года по 2020 год менялась следующим образом: в 2018 году обращений меньше на 156 (4%), чем в 2019 году; в 2020 году обращений меньше на 625 (16%), чем в 2019 году (рис. 3.).

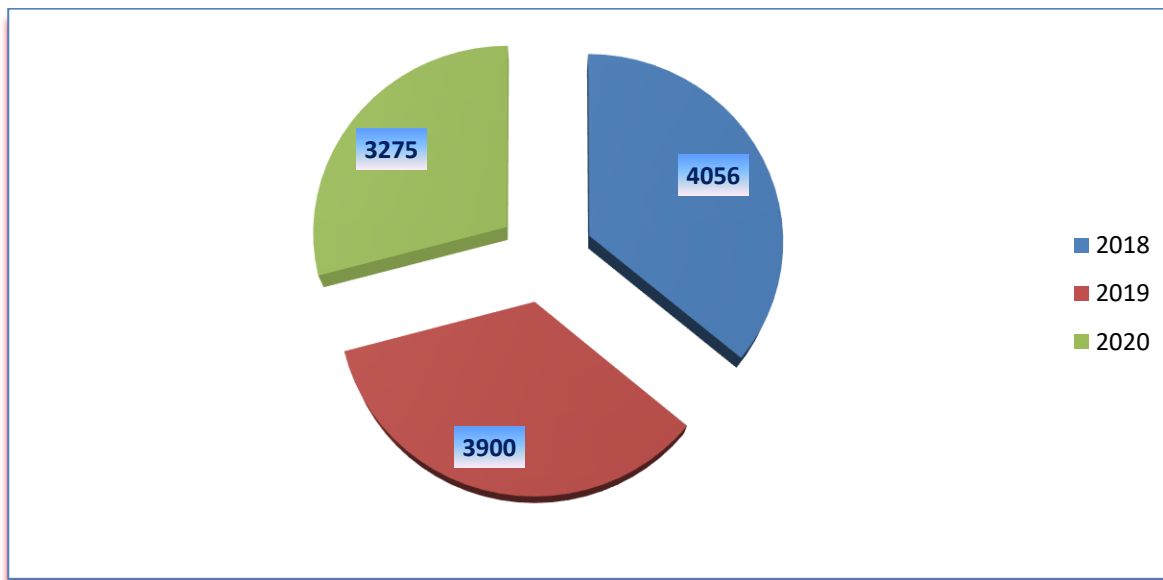


Рис. 3. Динамика обращений в службу детского телефона доверия 2018-2020 гг.

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 2019 года – 1130 обращений, третий - в I квартале 2019 года – 1107 обращения, четвертый – во III квартале 2018 года – 1053 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 буклетов, листовок о работе детского телефона доверия;
- методических материалов для проведения тематических уроков-тренингов, классных часов и родительских собраний (о работе детского телефона доверия);
- акций в рамках празднования международного дня детского телефона доверия.

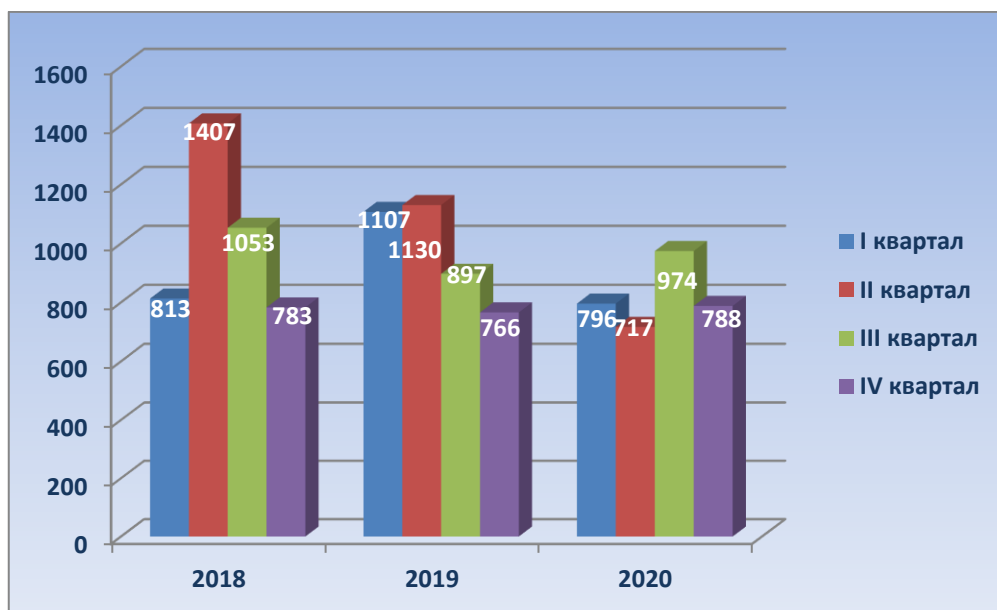


Рис. 4. Динамика обращений на детский телефон доверия поквартально (2018-2020 гг.)

Характер обращений

За период с 1 января 2018 года по 31 декабря 2020 года поступило 2706, обращений, классифицируемых в соответствии с разработанными формами отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Таких обращений в отчетном периоде было больше на 646 (32%) по сравнению с периодом (2017-2019 гг.).

По вопросам отношений ребенка со сверстниками поступило 1314, таких звонков стало поступать больше на 71 (5%); по проблемам детско-родительских отношений (852), что на 32 (1%) звонка меньше; по учебным проблемам и проблемам профориентации было 283 обращения, что на 8 (3%) звонков меньше. Такая динамика наблюдается в сравнении с обращениями за период 2017-2019гг. (см. табл.1.).

По вопросам жестокого обращения в семье с ребенком (84), вне семьи (3), в среде сверстников (3); по вопросам сексуального насилия в отношении ребенка (7) обращения уменьшились за период 2018 – 2020гг. в сравнении с периодом 2017 – 2019 гг. (таких звонков стало меньше на 12, соответственно по видам жестокого обращения на 6/1/5/0/). В 2020 году было обращение по поводу буллинга, ранее таких обращений не поступало (см. табл. 1.).

По проблеме суицидального поведения несовершеннолетних на телефон доверия поступило 159 обращений, что на 22 звонка больше в сравнении с данными периода с 2017 года по 2019 год. Больше обращений поступает от детей и подростков (96), меньше от родителей – 44 и иных граждан – 19.

159 обращений по тематике суицида - это достаточно 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 приносят клиентам облегчение.

Анализ обращений по суицидальной тематике: больше звонят относительно суицидальных мыслей, намерений и решений (125), в меньшей степени по вопросам текущего суицида (19) и состояния после суицидальной попытки (6). По другим вопросам по теме суицида (не конкретизированным) поступило 9 обращений. Необходимо отметить, что по сравнению с 2018 годом увеличилось число обращений по вопросам суицидальных мыслей, решений, намерений на 20, а по сравнению с 2019 годом – на 14 (см. табл. 1., табл. 2.).

Таблица 1.

Статистические данные о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия (2018-2020 гг.) в соответствии с формой отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

№/п	Тематика обращений на детский телефон доверия	Количество обращений			
		2018	2019	2020	Всего
1.	Поступило всего обращений на детский телефон доверия, в том числе:	4056	3900	3275	11231
	от детей и подростков	2590	2442	1921	6953
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	845	928	784	2557
	от иных граждан	621	530	570	1721
2.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, в том числе:	24	34	26	84
	от детей и подростков	3	1	3	7
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	2	0	0	2
	от иных граждан	19	33	23	75
3.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, в том числе:	2	1	0	3
	от детей и подростков	1	0	0	1

	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	1	1	0	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:	2	0	1	3
	от детей и подростков	1	0	1	2
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	1	0	0	1
	от иных граждан	0	0	0	0
5.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу систематической травли ребенка (буллинг), в том числе:	0	0	1	1
	от детей и подростков	0	0	1	1
	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:	4	2	1	7
	от детей и подростков	1	1	0	2
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	3	1	1	5
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	0
9.	Поступило обращений на Телефон	304	289	259	852

	доверия по вопросу детско-родительских отношений, в том числе:				
	от детей и подростков	208	188	173	569
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	96	101	86	283
	от иных граждан	0	0	0	0
10	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу отношения ребенка со сверстниками, в том числе:	480	427	407	1314
	от детей и подростков	475	419	402	1296
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	5	8	5	18
	от иных граждан	0	0	0	0
11	Поступило обращений на детский телефон доверия по учебным проблемам и проблемам профориентации, в том числе:	126	98	70	294
	от детей и подростков	111	83	49	243
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	15	15	21	51
	от иных граждан	0	0	0	0
12	Поступило обращений по проблеме суицида на Телефон доверия ВСЕГО, в том числе:	42	59	58	159
	от детей и подростков	31	31	34	96
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	8	17	19	44
	от иных граждан	3	11	5	19
13	Поступило обращений на детский телефон доверия по иным вопросам, в том числе:	3072	2990	2452	8514
	от детей и подростков	1759	1719	1258	4736
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	717	786	653	2156
	от иных граждан	596	485	541	1622

Таблица 2.

Поступило обращений по проблеме суицида на Телефон доверия ВСЕГО, в том числе:	42	59	58	159
суицидальные мысли, намерения, решения	33	39	53	125
текущий суицид	4	14	1	19

состояние после суицидальной попытки	1	2	3	6
другие вопросы по теме суицида	4	4	1	9

Тематика обращений на детский телефон доверия стабильна в течение всего отчетного периода его работы. Большая часть обращений касается вопросов взаимоотношений детей со сверстниками (49% - 2018 год, 47% - 2019 год, 49% - 2020 год), также значительная доля звонков (31% - 2018 год, 32% - 2019 год, 31% - 2020 год) связана с проблемами детско-родительских отношений. Обращения по учебным проблемам, по вопросам жестокого обращения с несовершеннолетними, по вопросам суицидального поведения несовершеннолетних составляют в 2018 году – 20%, в 2019 году – 21%, в 2020 году – 20%) (см. рис 5.).

Несмотря на то, что обращений за период 2018-2020 гг. стало меньше, количество звонков по теме взаимоотношений со сверстниками и родителями остается практически неизменным.

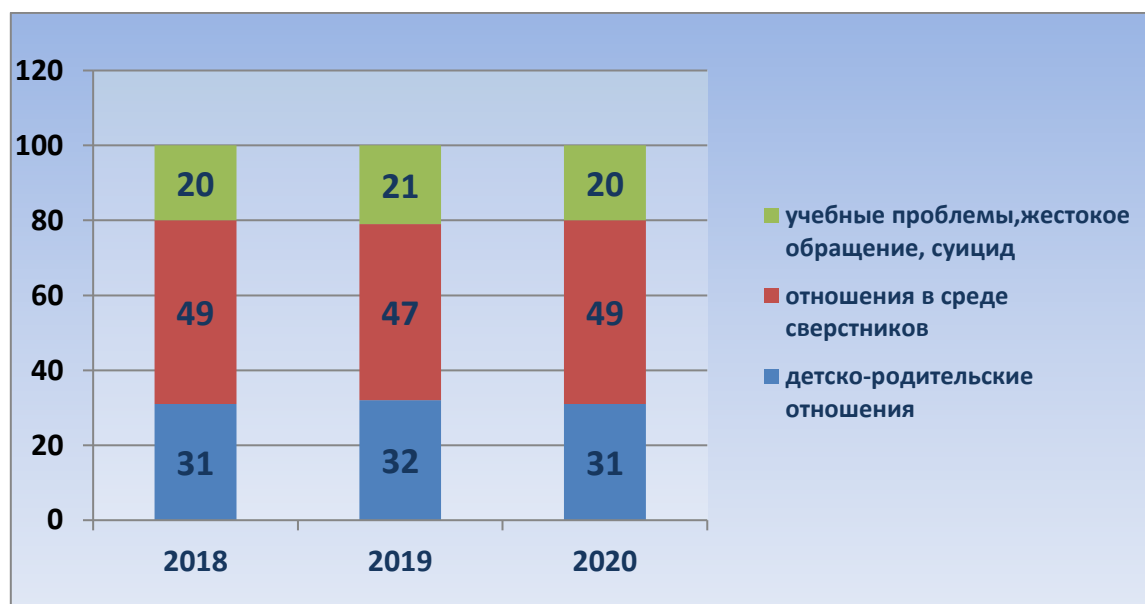


Рис. 5. Тематика обращений в службу телефона доверия (2018 – 2020 гг.), %

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

В целом, сами категории обращений не изменились, а изменилась специфика этих запросов. Как и ранее, до коронавируса, самые распространенные обращения: проблемы принятия себя, проблемы взаимоотношений со сверстниками, проблемы детско-родительских отношений.

При этом на фоне самоизоляции вопросы немного видоизменились. Например, обращения от родителей такие: ребенок хочет встречаться с друзьями, а родители его не пускают (нельзя, так как самоизоляция). Или нежелание ребенка дистанционно учиться. Дети, в свою очередь, чаще жалуются на сложное обучение онлайн, на то, что их хотят увезти на дачу, где нет интернета, и лишиться таким образом общения с друзьями. Дети часто говорят о том, что их не понимают родители в ситуации самоизоляции, предъявляют много претензий. Соответственно возникают ссоры и конфликты, но их количество не увеличилось. При этом прослеживается общее ухудшение состояния абонентов — им стало более тревожно, появились страхи, панические настроения, подавленное состояние.

В режиме самоизоляции, особенно когда человек долго находится с одними и теми же людьми, появляется потребность рассказать постороннему человеку чуть больше, чем можно рассказать близким людям, находящимся рядом. Поэтому телефон доверия востребован, это необходимый формат психологической помощи в ситуации самоизоляции.

Также на детский телефон доверия поступают обращения по иным вопросам. Таких обращений было 8514, из них в 2018 году — 3072, в 2019 году — 2990, в 2020 — 2452.

Это звонки следующей тематики:

- Принятие себя — 3436 звонка (3265 — дети, 171 — взрослые).
- Информационные звонки — 1571. Консультанты детского телефона доверия владеют информацией относительно организаций, оказывающих разные виды услуг (психологические, медицинские, социальные, юридические, педагогические).
- Взаимоотношение полов — 862 (728 — дети, 134 — взрослые).
- Звонки от постоянных взрослых клиентов — 729.
- Состояние здоровья ребенка — 664 (дети — 346, взрослые — 318).
- Интерес к службе детского телефона доверия — 351.
- Брань, угрозы в адрес консультанта — 250.
- Защита прав — 159 (дети — 95, взрослые — 64).
- Проблемы сексуальной сферы — 151 (дети — 119, взрослые — 32).
- Переживание травмы, физической или психической — 96 (дети — 53, взрослые — 43).
- Беременность, аборт — 46 (дети — 3, взрослые — 43).
- Проблемы социальной адаптации — 42 (дети — 29, взрослые — 13).
- Юридические вопросы — 41 (дети — 29, взрослые — 12).
- Выражение благодарности консультантам — 39.
- Прочие — 77 звонков (см. рис. 6.).

Из рис. 6. (см. далее) 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 от детей 3436 (40% от количества обращений иной тематики) звонков.

Также частыми и значимыми обращениями взрослых и детей на телефон доверия остаются информационные запросы – 1571 (19%). Достаточно большое число обращений от детей и взрослых поступает по вопросам взаимоотношения полов 862 (10%), состояния здоровья ребенка 664 (8%). Также поступают запросы постоянно звонящих абонентов 729 (9%). Постоянные клиенты нуждаются в длительном психологическом сопровождении, но отказываются от очной работы с психологом.

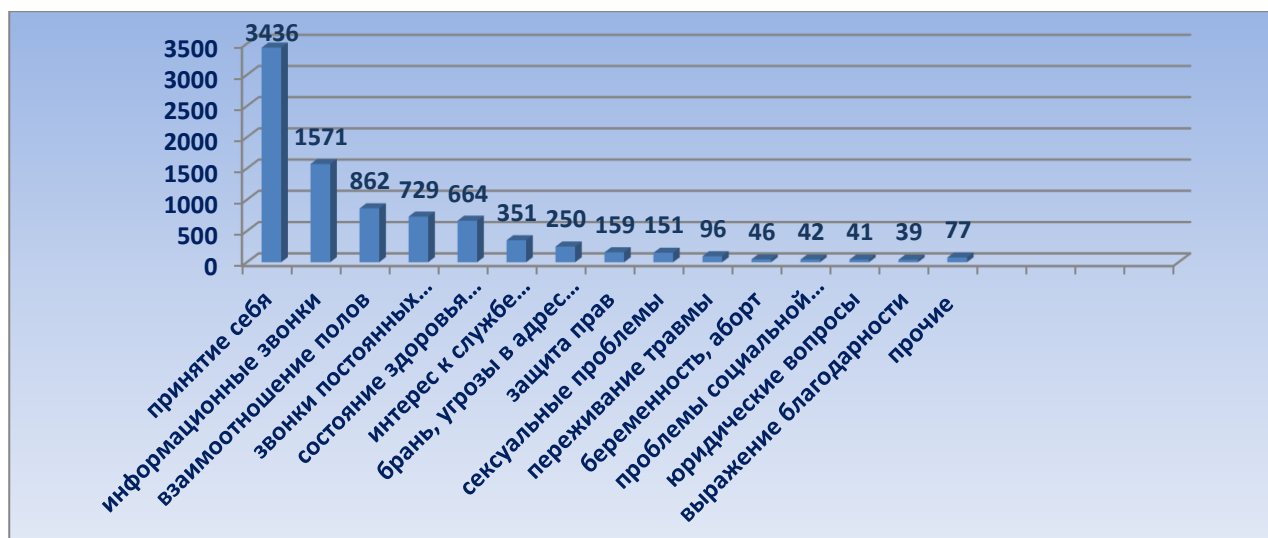


Рис. 6. Тематика обращений на детский телефон доверия (2018-2020 гг.).

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 неудовлетворенным. 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.

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

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

Таблица 3.

Статистические данные о количестве не квалифицируемых звонков, поступивших на Телефон доверия за 2018-2020гг.

№/п	Сведения о не квалифицируемых звонках: звонках-молчаний, звонках-розыгрышей, звонках-отбоев, поступивших на Телефон доверия	Количество звонков			
		2018	2019	2020	Всего
1.	За отчетный период поступило – всего (1.1. -1.4.)	2095	1933	1350	5378
1.1.	Сведения о количестве звонков-молчаний	390	311	209	910
1.2.	Сведения о количестве звонков-розыгрышей	14	32	11	57
1.3.	Сведения о количестве звонков-отбоев,	1691	1590	1123	4404
1.4.	Сведения о количестве иных звонков	0	0	7	7

Наблюдается позитивная динамика: количество не квалифицируемых звонков уменьшается. С 2018 года по 2020 год их стало меньше на 745 (36%). При этом звонков-отбоев стало меньше на 568 (34%), звонков-молчаний на 181 (46%).

Среди не квалифицируемых звонков меньше всего звонков-розыгрышей. В 2018 году звонков-розыгрышей было 14, в 2019 году количество звонков-розыгрышей увеличилось до 32, а в 2020 году вновь наблюдается уменьшение до 11.

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 постоянно освещается на официальном сайте ГАУ ЦППМиСП: <http://www.cpmss-irk.ru/>.

17 мая 2018 года и 17 мая 2019 года проводились уличные акции на улицах города с раздачей 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 2018, 2019, 2020 гг. в муниципальные образования Иркутской области:

- отправлена информация о проведении всероссийской акции «Баланс доверия» и методические материалы от детского телефона доверия для детей и подростков («Как подружиться и дружить», «Как лучше начать общение?», «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», «Как научиться не ссориться с родителями», «Как подружиться и дружить?», «Несчастливая любовь у подростка», «Если твои родители разводятся», «Что делать, если тебя никто не хочет слушать», «У меня ссорятся мама и папа, что делать?», «Что делать, если родители близки к

разводу или уже собираются разводиться? Как принять их решение?», «О психологической подготовке к сдаче экзаменов»); для родителей («Что такое самостоятельность?», «Что надо знать!»);

- распространены листовки и буклеты: «Маркеры суицидального поведения», «Службы, оказывающие экстренную психологическую и иную помощь жертвам насилия», «Что делать, если тебя никто не хочет слушать и не понимает», «Детский Телефон Доверия», «Помощь рядом, позвони», «Неразрешимых проблем не бывает», «Решение есть – позвони», «Стоп. Коронавирусная инфекция», Кибербуллинг: как помочь ребенку при онлайн-травле» (рекомендации для подростков).

- 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 уроки «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;

- 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?»;

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

- информация о работе интернет - чата «Я могу тебе помочь!» («Jivosite») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 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. В течение 2020 года наблюдается повышенный интерес населения к приложению «JivoSite». Этому способствовало распространение листовок о работе «JivoSite» (более 950);

- актуализирована информация о контактных телефонах организаций Иркутской области, оказывающих помощь семье и детям в кризисных ситуациях;

- отправлена методическая информация 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).

В рамках акции «Мы против насилия!» в период с 12 мая 2018 года по 17 мая 2018 года были распространены для родителей и детей информационные

листовки о работе детского телефона доверия, лифлеты: «Не губи моё детство!», «Наш метод воспитания – любовь, забота, понимание».

Также информация о деятельности детского телефона доверия распространялась с использованием листовок, презентаций на проводимых семинарах в муниципальных образованиях Иркутской области (Ангарское МО, Боханский район, Балаганский район, г. Братск, Братский район, г. Бодайбо и район, г. Иркутск, Иркутский район, г. Зима, Зиминский район, г. Слюдянский район, Тайшетский район, г. Тулун, Тулунский район, г. Усолье-Сибирское, г. Черемхово, Эхирит-Булагатский район). Темы семинаров: «Использование инновационных подходов и современных технологий психолого-педагогической помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения, и их ближайшему окружению»; «Профилактика суицидального поведения несовершеннолетних»; «Методы и методики для оказания помощи ребенку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации»; «Психологическая подготовка к экзаменам»; «Технологии работы по оказанию экстренной психологической помощи детям, находящимся в кризисном состоянии»; «Конфликты и способы их разрешения»; «Способы сплочения классного коллектива»; «Современные техники работы с подростками для формирования жизнестойкости как основы преодоления трудной жизненной ситуации»; «Профилактика девиантного поведения несовершеннолетних» и др., на родительских собраниях (например, «12 рискованных родительских сценариев», «Ответственное родительство сегодня – залог безопасности детей»; «Конфликты детей и родителей: кто виноват, и что делать?»; «Как помочь ребенку сдать экзамены?» «Конфликты и способы их разрешения») и др.

В связи с коронавирусом в образовательные организации Иркутской области были отправлены видеопрезентации с рекламой ДТД: «Психологические причины трудностей в обучении поведению: способы педагогической помощи»; «Технология безопасного общения: профилактика буллинга, мобинга, буллициды»; «Организация комфортного психологического климата в семье в период вынужденной самоизоляции»; «Влияние психологического климата на эффективность работы педагогического коллектива»; «Подростковая агрессия. Причины, способы проявления, методы и приемы реагирования» и др.

Проводились рекламные акции на коррекционно-развивающих занятиях с детьми и подростками по программам: «Психологическая подготовка к экзаменам», «Пойми себя», «Тропинка к собственному Я», а также на тренингах: «Развитие жизнестойкости», «Уверенное поведение», «Если ты оказался в трудной жизненной ситуации», «Азбука успеха», «Как справиться с ленью, если не хочется учиться».

В данных мероприятиях приняли участие 1817 специалистов, 1453 родителя, 1122 подростка.

В рамках Школы приемных родителей в информационной кампании о деятельности ДТД в Иркутской области за отчетный период охвачено 422 кандидата в приемные родители.

Всего за отчетный период распространено в г. Иркутске и в муниципальных образованиях Иркутской области более 30000 экземпляров печатной продукции о деятельности детского телефона доверия.

Заключен договор с Государственным казенным учреждением Иркутской области «Безопасный регион» оперативной психологической и лингвистической поддержки Центра обработки вызовов Системы – 112. Проведен круглый стол «Профилактика суицидального поведения: ресурсы межведомственного взаимодействия».

Методическое обеспечение

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

Консультанты приняли 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», «Развод родителей», «Особенности работы с абонентами с суицидальными намерениями», «Детские страхи. Работа со страхами», «Работа с утратой. Смерть в семье: чувства детей и действие родителей»; «Агрессия и обида на родителей. Как простить родителей», «Самооценка. Как повысить самооценку», «Психология жертвы», «Психология подростка», «Моя жизнь, мои правила», «Практикум по психокоррекции».

Один консультант прошёл повышение квалификации в ГАУ ДПО «Институт развития образования Иркутской области» с 28 сентября 2020 г. по 08 октября 2020 г. по дополнительной профессиональной программе «Психология подросткового и раннего юношеского возраста» в объеме 72 ч.

Супервизор 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 партнерстве с Администрацией Курской области; в сессии Минпросвещения 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».

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

За отчетный период проведено 14 административных совещаний, 13 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», «Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения», «Диагностика и коррекция при оказании помощи детям, находящимся в кризисном состоянии», «Методики и техники телефонного консультирования», «Механизмы психологической защиты и телефонная помощь», «Полезные упражнения для консультантов (в период пандемии)» и др.

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

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. 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
