



**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

№ _____

« ___ » _____ 2017 г.

**АНАЛИЗ РАБОТЫ
СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
2014-2016 гг.**

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

*Целевая аудитория обратившихся
в Службу детского телефона доверия*

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

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

Из диаграммы 1. (см. далее) наблюдается позитивная динамика: в 2016 году поступило на 1186 звонков больше, чем в 2014 году.

Диаграмма 1. Количество обращений в службу детского телефона доверия за период 2014-2016 гг.

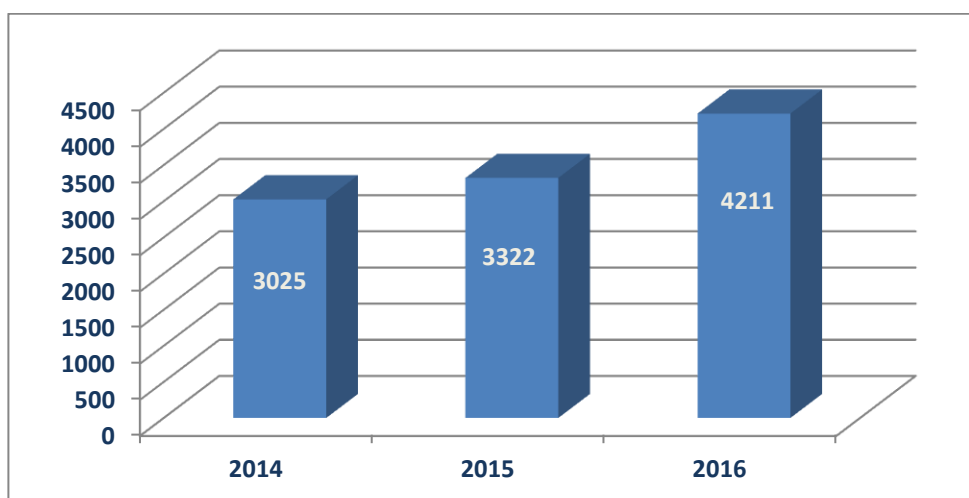
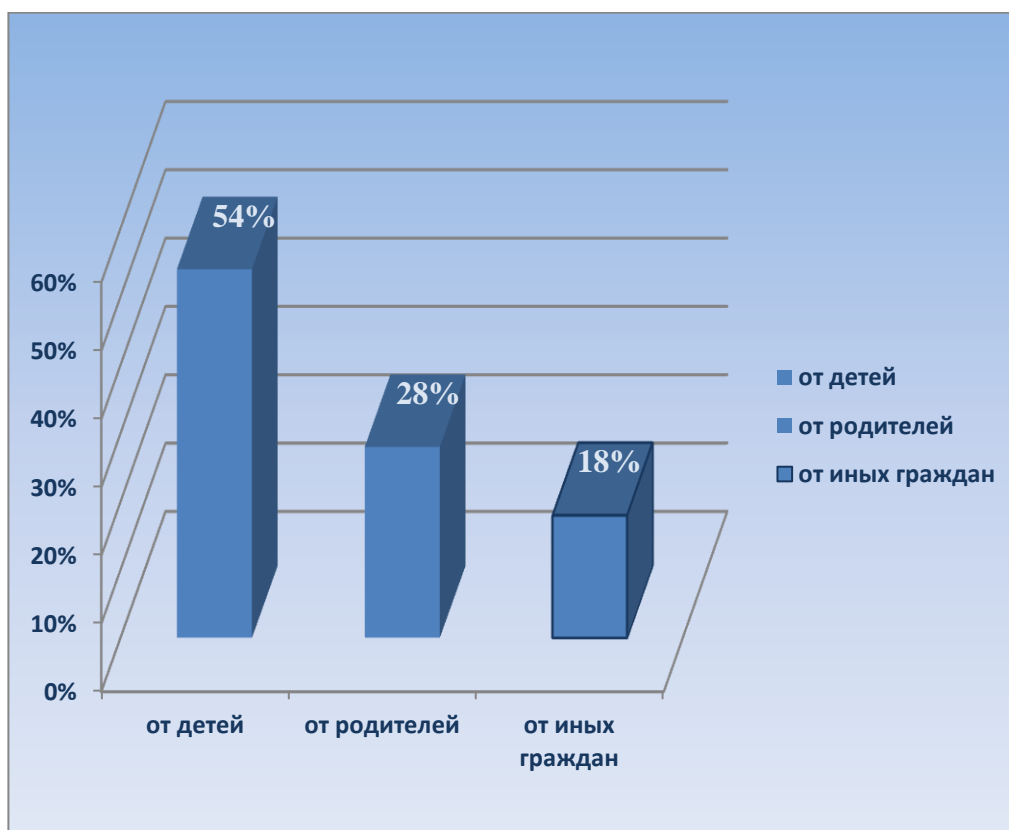


Диаграмма 2. Количество обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в период 2014-2016 гг., %.



За период с 1 января 2014 г. по 31 декабря 2016 г. на детский телефон доверия поступило 10558 обращений.

Из 10558 обращений:

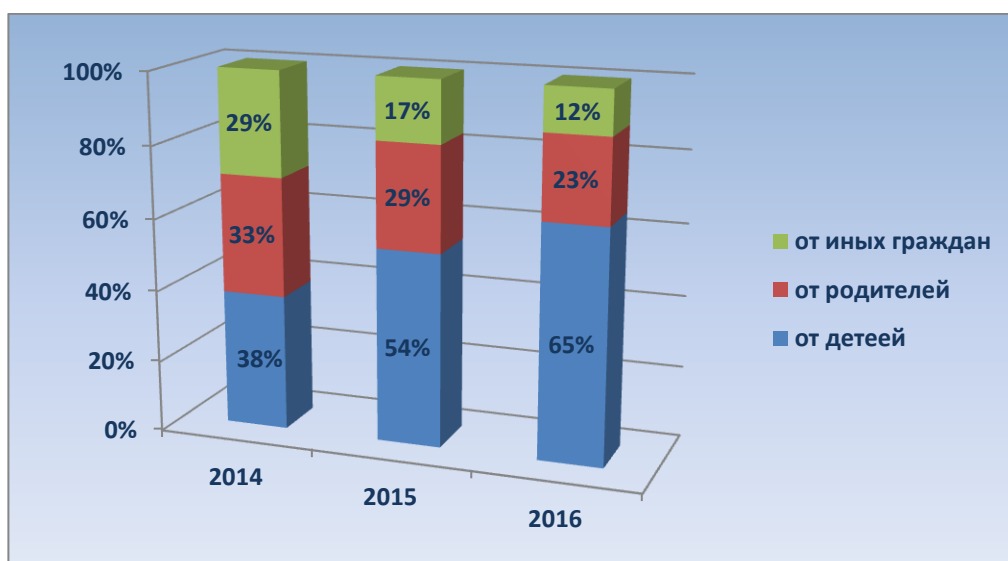
5715 обращений (54%) – от детей и подростков;
2953 обращения (28%) – от родителей детей и подростков (лиц, их замещающих);

1890 обращений (18%) – от иных граждан.

За данный период больше звонков (54%) поступило **от представителей основной целевой аудитории – детей и подростков**. От родителей (иных граждан) поступило 28% (18%) обращений, что на 26% (36%) меньше числа детских звонков.

Из диаграммы 3. (см. далее) наблюдается тенденция увеличения количества звонков от детей и уменьшение обращений от родителей и иных граждан. С 2014 года по 2016 год увеличилось количество детских звонков на 27%, при этом уменьшилось количество звонков от родителей на 10% и от иных граждан на 17%. Это хороший показатель, то есть Служба ДТД выполняет свою основную функцию – экстренную помощь в кризисных ситуациях детям и их родителям.

Диаграмма 3. Динамика обращений на детский телефон доверия от детей и подростков, иных граждан, от родителей детей и подростков (лиц, заменяющих их) в 2014, 2015 и 2016 годах, %



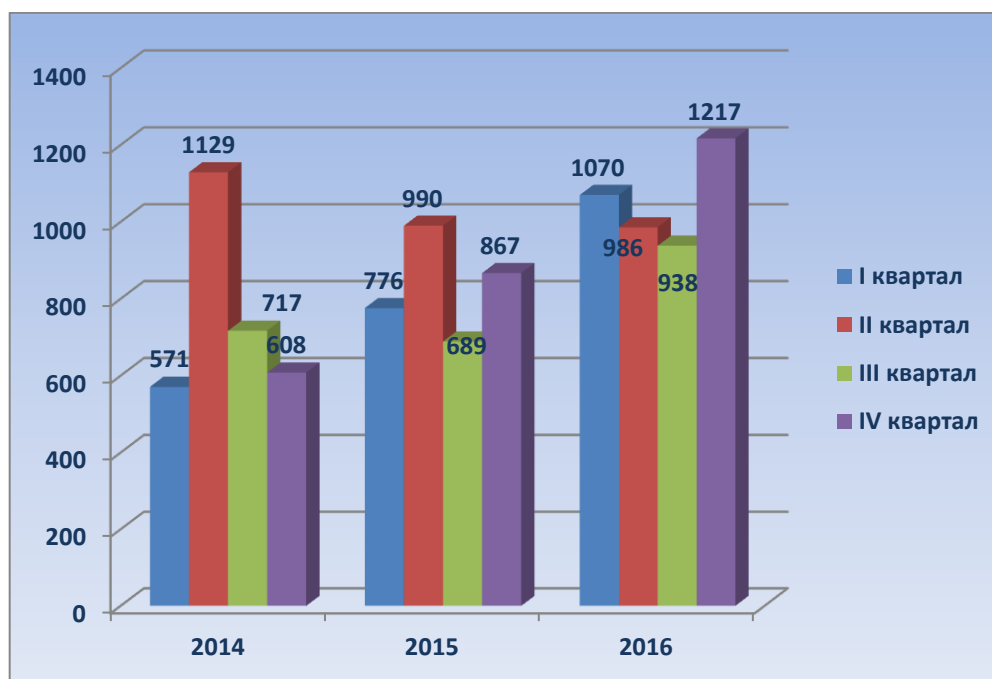
Из диаграммы 4. (см. далее) видно, что наибольшее количество обращений поступило на детский телефон доверия в IV квартале 2016 года – 1217 обращений, второй по численности пиковый показатель достигнут во II квартале 2014 года – 1129 обращений.

Приведенные данные демонстрируют, что рост количества обращений напрямую зависит от проводимых мероприятий в данное время:

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

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

Диаграмма 4. Динамика обращений на детский телефон доверия поквартально (2014-2016 гг.)



Характер обращений

Тематика обращений на детский телефон доверия разнообразна: за период с 1 января 2014 года по 31 декабря 2016 года поступило 1753 обращения, классифицируемые в соответствии с разработанными формами отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Тематика таких обращений следующая: вопросы отношений ребенка со сверстниками (1073), детско-родительских отношений (739), жестокого обращения с ребенком: в семье (159), вне семьи (6), в среде сверстников (27), сексуального насилия в отношении ребенка (33) (см. Таблица 1.).

Таблица 1.

Статистические данные о поступивших звонках на детский телефон доверия (2014-2016 гг.) в соответствии с формой отчетности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

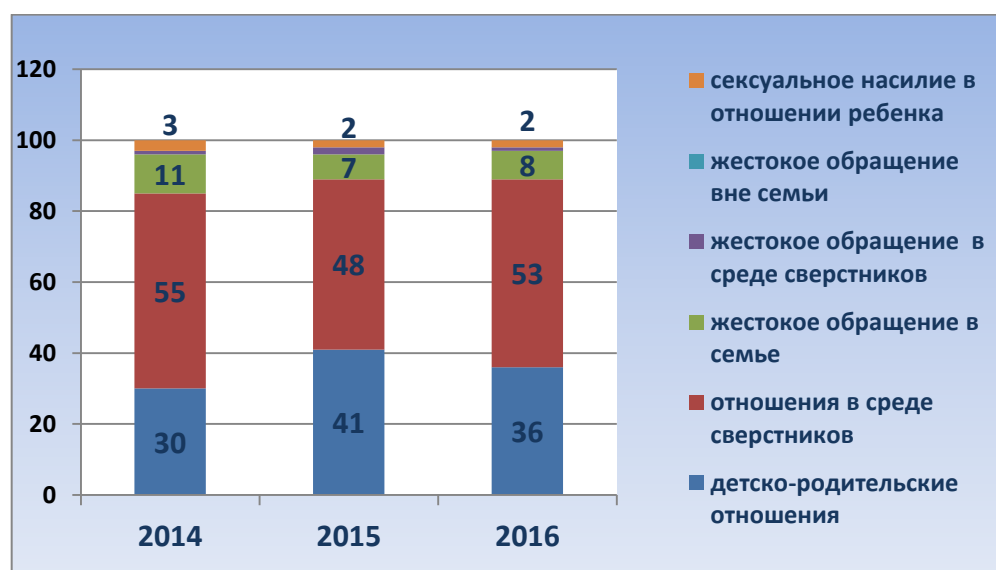
№/п	Тематика обращений на детский телефон доверия	Поступило обращений			
		2014	2015	2016	Итого

1.	Поступило всего обращений на детский телефон доверия, в том числе:	3025	3322	4211	10558
	от детей и подростков	1206	1785	2724	5715
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	1022	962	969	2953
	от иных граждан	797	575	518	1890
2.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, в том числе:	71	51	37	159
	от детей и подростков	2	18	7	27
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	2	0	5	7
	от иных граждан	67	33	25	125
3.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, в том числе:	1	3	2	6
	от детей и подростков	1	3	2	6
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	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:	5	12	10	27
	От детей и подростков	5	10	7	22
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	2	2	4
	от иных граждан	0	0	1	1
5.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, в том числе:	17	11	5	33
	от детей и подростков	0	8	5	13
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	2	2	0	4
	от иных граждан	15	1	0	16
6.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу детско-родительских отношений, в том числе:	210	264	265	739
	от детей и подростков	148	186	193	527
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	62	78	72	212
	от иных граждан	0	0	0	0

7. Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу отношения ребенка со сверстниками, в том числе:	338	358	377	1073
от детей и подростков	337	349	375	1061
от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)0	1	9	2	12
от иных граждан	0	0	0	0
8. Поступило обращений на детский телефон доверия по иным вопросам, в том числе:	2330	2587	3481	8398
от детей и подростков	697	1185	2112	3994
от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	938	862	879	2679
от иных граждан	695	540	490	1725
9. Поступило обращений по проблеме суицида на Телефон доверия ВСЕГО, в том числе:	51	36	33	120
от детей и подростков	16	26	22	64
от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	15	9	9	33
от иных граждан	20	1	2	23

Диаграмма 5.

Диаграмма 5. Тематика обращений в службу телефона доверия (2014 – 2016 гг.), %



Приведенные данные диаграммы 5. (см. далее) свидетельствуют, что тематика обращений на детский телефон доверия стабильна в течение всего отчетного периода его работы. Большая часть обращений касается вопросов

взаимоотношений детей со сверстниками (55% - 2014 год, 48% - 2015 год, 53% - 2016 год), также значительная доля звонков (30% - 2014 год, 41% - 2015 год, 36% - 2016 год) связана с проблемами детско-родительских отношений.

За отчетный период на общероссийский номер детского телефона доверия получено 225 звонков по вопросам жестокого обращения с ребенком в семье, вне семьи, в среде сверстников, также по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка (15% - 2014 год, 11% - 2015 год, 11% - 2016 год) (см. Диаграмма 5.).

Начиная со II квартала 2012 г., Фонд в связи с отмечающимися случаями самоубийств детей и подростков начал сбор информации, касающейся суицидальных настроений детей. За отчетный период (2014-2016 гг.) по проблеме суицида поступило 120 обращений, из них от детей - 64, от родителей - 33, от иных граждан - 23.

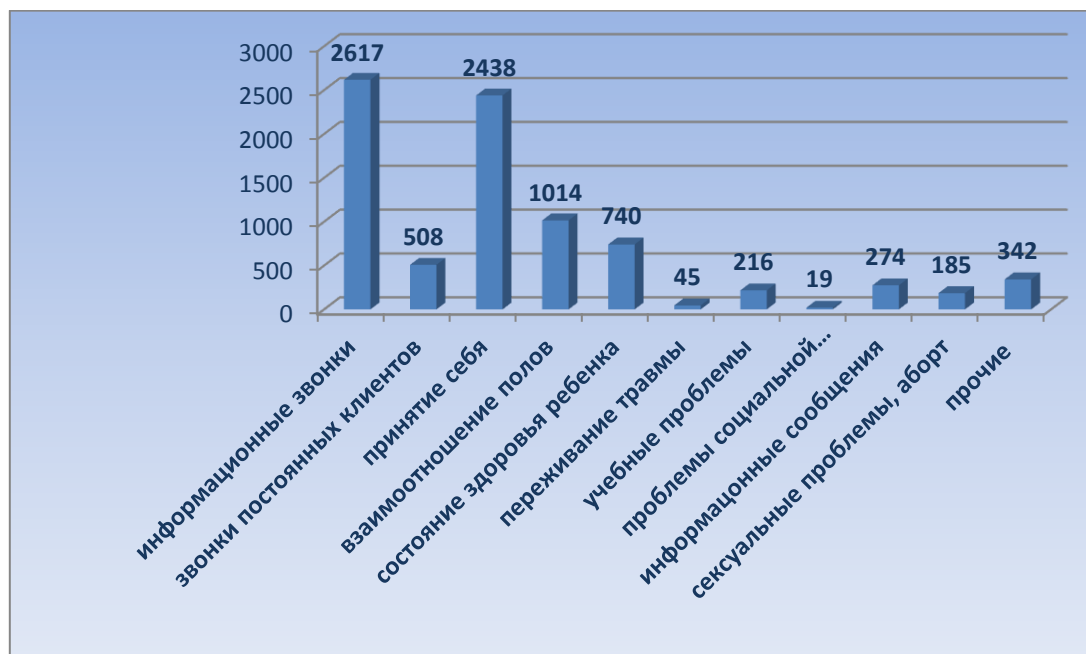
По содержанию эти звонки были следующими: суицидальные мысли - 63, суицидальные намерения - 23, принятое решение суицида - 3, текущий суицид - 1, состояние после суицидальной попытки - 1, суицидальная попытка - 22, по другим вопросам по теме (завершенный суицид) - 7.

Также на детский телефон доверия поступают обращения по иным вопросам. Таких обращений было 8398, из них в 2014 году - 3994, в 2015 году - 2679, в 2016 - 1725.

Это звонки следующей тематики:

- информационные звонки - 2617 (дети - 19, взрослые - 2598);
- принятия себя - 2438 звонка (2350 - дети, 88 - взрослые);
- взаимоотношение полов - 1014 (812 - дети, 202 - взрослые);
- состояние здоровье ребенка - 740 (дети - 321, взрослые - 419);
- звонки постоянных взрослых клиентов - 508;
- учебные проблемы и проблемы профессионализации - 216 (дети - 178, взрослые - 38);
- информационные сообщения - 274 (дети - 109, взрослые - 165);
- сексуальные проблемы - 123 (дети - 107, взрослые - 16);
- беременность, аборт - 62 (дети - 52, взрослые - 10);
- переживания травмы, физической или психической - 45 (дети - 37, взрослые - 8);
- проблемы социальной адаптации - 19 (дети - 9, взрослые - 10);
- прочие, такие как интерес к службе детского телефона доверия, брань, угрозы в адрес консультанта, выражение благодарности и другие - 342 звонка (см. диаграмма 6.).

Тематика обращений на детский телефон доверия 2014-2016 гг.



Из диаграммы 6. следует, что наиболее частыми и значимыми обращениями взрослых на телефон доверия остаются информационные запросы – 2617 (31%). 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 2438 (29%) звонков.

Достаточно большое число обращений от детей и взрослых поступает по вопросам взаимоотношения полов 1014 (12%), состояния здоровья ребенка 740 (9%). Также поступают запросы постоянно звонящих абонентов 508 (6%), Постоянные клиенты нуждаются в длительном психологическом сопровождении, но отказываются от очной работы с психологом.

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

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

доверия для подростка – единственный собеседник, которому можно выговориться, выплакаться, без страха рассказать о своих переживаниях.

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

Нередки обращения, когда подростки (группа мальчиков, реже – девочек) подвергают консультанта целой атаке звонков, пробуя его на «прочность»: это розыгрыши, сбросы. Как отмечают консультанты, за этой показной бравадой часто кроется и неуверенность, и страх быть непонятым, и желание поговорить по душам.

На детский телефон доверия поступает достаточно большое количество звонков-розыгрышей, сбросов и молчаливых звонков (см. Таблица 2.).

Таблица 2.
Количество розыгрышей, сбросов, молчаливых звонков (2014-2016 гг.)

№/п	Вид обращения	2014год	2015 год	2016 год	Итого
1.	Розыгрыши	1015	269	30	1314
2.	Сбросы	2005	1216	1389	4610
3.	Молчаливые звонки	682	510	612	1804

Положительно то, что с 2014 года по 2016 год наблюдается уменьшение количества розыгрышей. Сравнивая статистические данные 2014 года и 2016 года видим, что розыгрышей стало меньше на 985 (97%). Наблюдается незначительное увеличение числа сбросов на 173 (14%), молчаливых звонков на 102 (20%) в 2016 году по сравнению с 2015 годом.

Оказанная помощь, сопровождение

1. Консультирование детей и их родителей, находящихся в кризисном состоянии (например, в состоянии эмоционального напряжения, потери, горя, конфликта с родителями, сверстниками и т.д.). Часто это происходило в ситуациях, когда другие формы получения психологической поддержки оказываются невозможны, например, в ночное время. Работая в кризисной ситуации, специалисты Службы ДТД выступают медиаторами в конфликтной ситуации, выявляют факторы, угрожающие жизни и здоровью ребенка. Работа по кризисным звонкам ведется индивидуально. *Цель такой помощи – способствовать профилактике детского и семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи: снижение психологического дискомфорта в семьях, агрессивности детей и подростков, разрешение внутрисемейных конфликтов,*

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

2. 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.

3. Телефонное консультирование родителей по вопросам воспитания, развития детей, данные консультации способствует повышению их психологической грамотности.

4. Онлайн консультации. Специальная программа позволяет клиенту формулировать письменно свою проблему или вопрос, и получать ответ в режиме онлайн.

5. Методические материалы для проведения уроков-тренингов и родительских собраний, которые отправлены по электронной почте в муниципальные образовательные учреждения для проведения рекламных акций о работе детского телефона доверия.

6. 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 17 мая в рамках проведения Международного дня телефона доверия. Рекламные акции проводились с участием волонтеров Иркутского техникума строительства и архитектуры, распространялась печатная продукция о работе детского телефона доверия. За отчетный период распространено в г. Иркутске и в муниципальных образованиях Иркутской области более 14000 экземпляров печатной продукции о деятельности детского телефона доверия.

7. Информация о работе детского телефона доверия освещалась на официальном сайте www.cpmss-irk.ru Центра под рубрикой «Горячая линия», также размещены рекламный фильм «Пункт приема детских страхов», «Телефон доверия (прощальный звонок)»; размещена информация о результатах проведенного анкетирования (цель анкетирования: выявление уровня наличия и доступности информации о деятельности детских телефонов доверия).

8. Проведено 11 родительских собраний «Помочь ребенку – помочь семье», освещена информация о деятельности детского телефона доверия (с демонстрацией презентаций) в муниципальных образовательных учреждениях.

9. Для учащихся 4-11 классов проведены тематические уроки «В моей жизни много разного: и хорошего, и трудного». Для младших школьников на

переменах проведены информ-минутки о работе детского телефона доверия. Для подростков «группы риска» проведены игровые тренинги «Телефон доверия» (всего проведено 24 мероприятия).

10. Важным направлением в координации работы службы детского телефона доверия является методическое обеспечение, которое осуществлялось на уровне Центра (проводились супервизии). На занятиях для предотвращения феномена сгорания у консультантов создавались условия для снятия напряжения и сплочения консультантов. Все супервизии направлены на повышение уровня мотивации саморазвития в телефонном консультировании, усовершенствование навыков консультирования.

11. Консультанты детского телефона доверия и методист приняли участие 03.12.2014 года в методическом объединении на тему: «Обеспечение устойчивости деятельности детского телефона доверия» на базе Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей (министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области). Формы активного и систематического обмена опытом работы специалистов детских телефонов доверия г. Иркутска полезны, способствуют повышению профессионального уровня специалистов.

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

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

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