



**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
2021- 2023 гг.**

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».

Деятельность службы ДТД строится в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

Основными принципами работы телефонного консультанта являются анонимность и конфиденциальность. Служба ДТД придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) и принципов Международного объединения детских телефонов доверия (СНД). Обращения, поступающие на детский телефон доверия со стационарных, мобильных телефонов, IP телефонии и пр., бесплатные.

Специалисты службы ДТД консультируют детей, подростков, родителей, обратившихся по вопросам развития, обучения, воспитания детей, и иных граждан; оказывают психологическую поддержку и помощь людям в трудных жизненных ситуациях.

Главной стратегией работы сотрудника является консультирование клиента по поводу принятия им собственного решения. 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; стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков; защита прав детей и укрепление семьи.

Детский телефон доверия выполняет социальную функцию, выступая в качестве инструмента профилактики детского неблагополучия, выявления случаев нарушения прав ребенка и совершения в отношении них 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.

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 расширяют свои знания по вопросам коммуникаций со сверстниками, возможным способам решения конфликтных ситуаций и т.п.

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.

Служба ДТД ведет круглосуточную деятельность (без праздничных и выходных дней). Рабочая смена консультантов-психологов с 09:00 до 09:00.

В службе есть необходимая материально-техническая база, в том числе укомплектованность службы квалифицированными кадрами: в штате службы ДТД 4 специалиста, которые имеют психологическое образование. Функцию супервизора выполняет педагог-психолог (прошедший курсы повышения квалификации).

Ежеквартально проводится мониторинг о деятельности службы ДТД. Информация, полученная по результатам мониторинга, используется для совершенствования деятельности ДТД.

Целевая аудитория обратившихся в службу ДТД:

- дети, подростки;
- их родители (или лица их заменяющие);
- иные граждане, которые нуждаются в получении

квалифицированной психологической помощи, но по каким-то причинам не могут или не хотят ее получить в другом месте.

За период с 1 января 2021 г. по 31 декабря 2023 г. на детский телефон доверия поступило 13964 обращения, что на 403 обращения (3%) больше, чем за период с 2020г. по 2022 г.

Из общего количества обращений за отчетный период (13964), большая часть звонков - 8793 (63%) поступила от детей и подростков, которые являются основной целевой аудиторией детского телефона доверия; 3172 обращений (23%) поступило от родителей (лиц, их замещающих); 1999 обращений (14%) было от иных граждан (взрослые, обращающиеся по личным вопросам, не касающимся проблем с детьми) (см. рис. 1.). Количество обращений от иных граждан на 49% меньше, чем звонков от детей и на 9% меньше, чем от родителей. Данные показатели говорят о том, что **служба ДТД выполняет свою основную функцию – оказывает экстренную помощь детям и их родителям.**

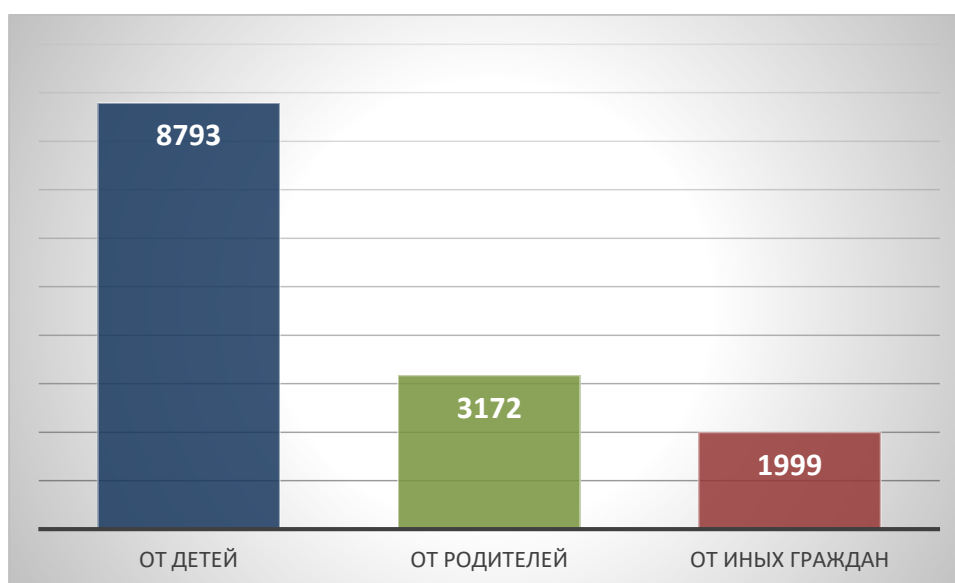


Рис. 1. Количество обращений на ДТД от детей и подростков, от родителей по вопросам детей и иных граждан, в период с 2021-2023 гг.

На рис. 2. (см. далее) отображена динамика обращений на детский телефон доверия от разных категорий граждан в течение трех последних лет. Как видно из рисунка, пик количества обращений от детей на ДТД за последние три года приходится на 2022г., вместе с тем можно отметить, что количество звонков от детей в 2023г. было больше, чем в 2021году, что

говорит об общей тенденции на увеличение количества обращений от детей и подростков на ДТД в течение последних трех лет.

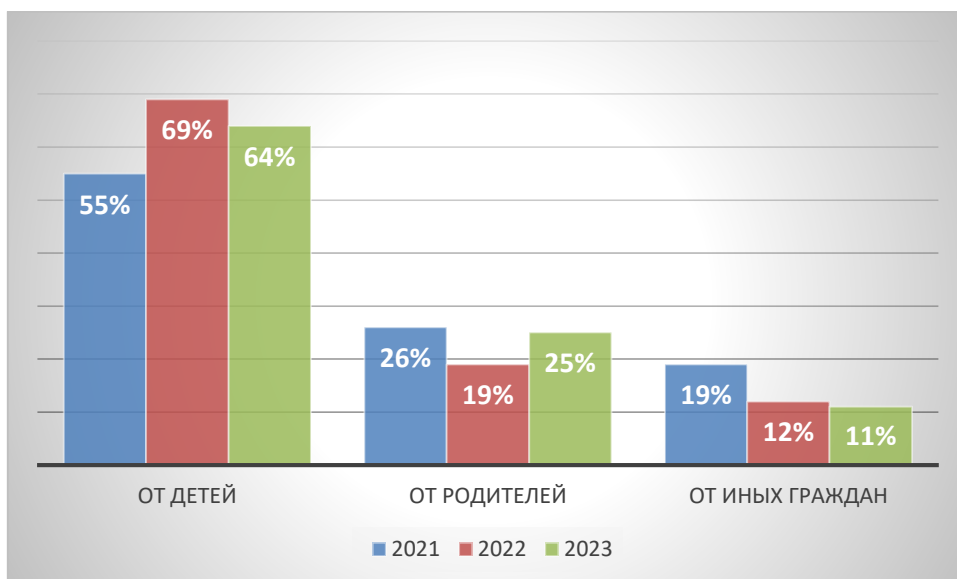


Рис. 2. Динамика обращений на ДТД от детей и подростков, от родителей по вопросам детей и иных граждан, в 2021, 2022 и 2023 годах, %

Динамика обращений на детский телефон доверия в течение трех лет с 2021 года по 2023 год менялась следующим образом: 2021г. – 4583 обращения, 2022г. – 5703 обращения, 2023г. – 3678 обращения (см. рис. 3.). Из чего следует, что в 2022 году обращений было больше на 1120 (24%), чем в 2021 году; в 2023 году обращений меньше на 2025 (35%), чем в 2022 году; в 2023 году меньше на 905 (20%) обращений, чем в 2021 году.

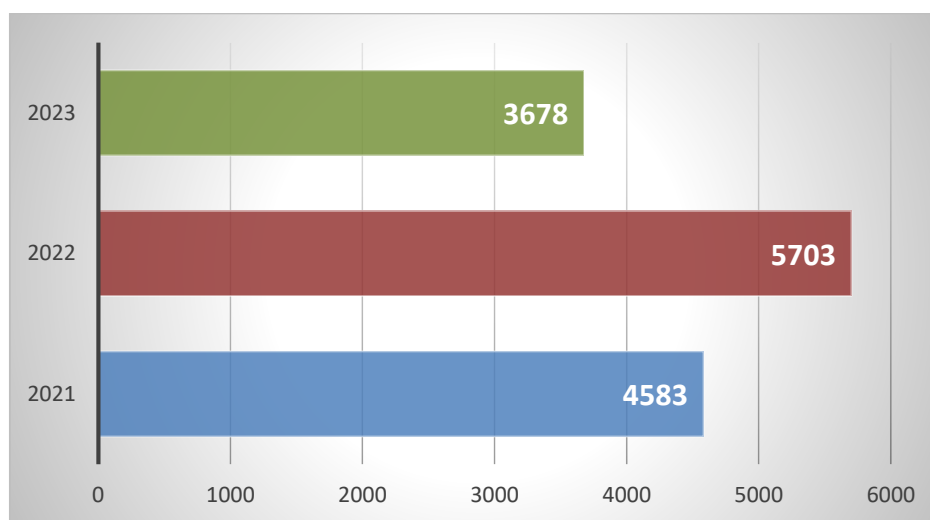


Рис. 3. Динамика обращений в службу ДТД в 2021, 2022 и 2023 годах

При более детальном (поквартальном) рассмотрении динамики обращений на ДТД (см. рис. 4) видно, что наибольшее количество обращений

поступило на детский телефон доверия в I и III кварталах 2022 года – соответственно - 1657, 1653 (это пиковые показатели; третий и четвертый по численности показатели достигнуты в III квартале 2021 года и во II квартале 2022 года – соответственно 1532 (1518)).

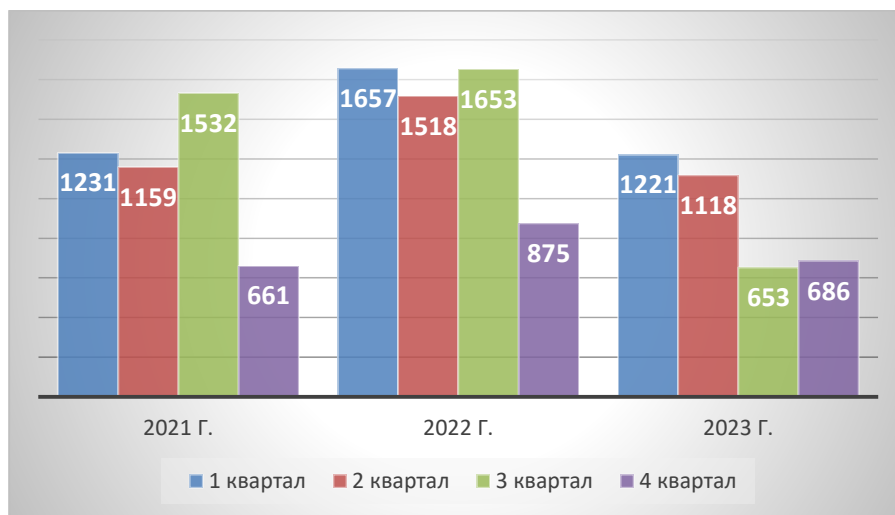


Рис. 4. Динамика обращений на детский телефон доверия поквартально (в 2021, 2022 и 2023 годах)

Приведенные данные демонстрируют, что максимальное количество обращений на телефон доверия за последние три года было произведено в 2022 год. Рост количества обращений в I квартале 2022 года, скорее всего, связан с началом специальной операции на Украине, а в III квартале 2022 - с частичной мобилизацией. Количество обращений за 2021 и 2023 гг. в целом коррелирует, что видно в I, II и IV кварталах в эти годы.

Таблица 1.

Статистические данные о количестве обращений, поступивших на ДТД (2021-2023 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			
		2021	2022	2023	Итого
1.	Поступило всего обращений на детский телефон доверия, в том числе:	4583	5703	3678	13964
	от детей и подростков	2528	3927	2338	8793
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	1191	1061	920	3172
	от иных граждан	864	715	420	1999
2.					

	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, в том числе:	6	6	5	17
	от детей и подростков	0	1	0	1
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	6	5	5	16
3.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, в том числе:	1	1	0	2
	от детей и подростков	1	1	0	2
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	0	0
	от иных граждан	0	0	0	0
4.	Поступило обращений на Телефондоверия по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников, в том числе:	0	1	1	2
	от детей и подростков	0	0	0	0
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	0	1	1
	от иных граждан	0	1	0	1
5.	Поступило обращений на Телефон доверия по вопросу систематической травли ребенка (буллинг), в том числе:	1	1	0	2
	от детей и подростков	1	0	0	1
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	0	1	0	1
	от иных граждан	0	0	0	0
6.	Поступило обращений на Телефондоверия 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:	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
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 доверия по вопросу детско-родительских отношений, в том числе:	407	384	345	1136
	от детей и подростков	291	303	234	828
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	116	76	111	303
	от иных граждан	0	5	0	5
10.	Поступило обращений на детский телефон доверия по вопросу отношения ребенка со сверстниками, в том числе:	313	751	485	1549
	от детей и подростков	307	727	470	1504
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	6	24	15	45
	от иных граждан	0	0	0	0
11.	Поступило обращений на детский телефон доверия по учебным проблемам и проблемам профориентации, в том числе:	99	142	117	358
	от детей и подростков	60	105	88	253
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	39	26	29	94

	их заменяющих)				
	от иных граждан	0	11	0	11
12.	Поступило обращений по проблеме суицида на Телефон доверия ВСЕГО, в том числе:	84	102	73	259
	от детей и подростков	49	59	34	142
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	34	29	20	83
	от иных граждан	1	14	19	34
13.	Поступило обращений на детский телефон доверия по иным вопросам, в том числе:	3672	4315	2652	10639
	от детей и подростков	1819	2731	1512	6062
	от родителей детей и подростков (лиц их заменяющих)	996	905	744	2645
	от иных граждан	857	679	396	1932

Характер обращений

Жестокое обращение с несовершеннолетними

Динамика поступления обращений по тематике жестокого обращения с детьми, была отображена на рис. 5, где видно, что наиболее часто на ДТД приходят сообщения о предполагаемом жестоком обращении с ребенком в семье (в 74% случаев), нежели вне семьи. В основном эти данные (в 94% случаев) поступают анонимно от соседей и реже (в 6%) от самого ребенка. Обращений по факту посягательств на половую неприкосновенность несовершеннолетних за отчетный период не зарегистрировано. Обращений по проблеме интернет-угроз (троллинга, разглашения информации компрометирующего характера, вовлечения в деструктивные сообщества и др.), по проблеме экстремизма за отчетный период не поступало.

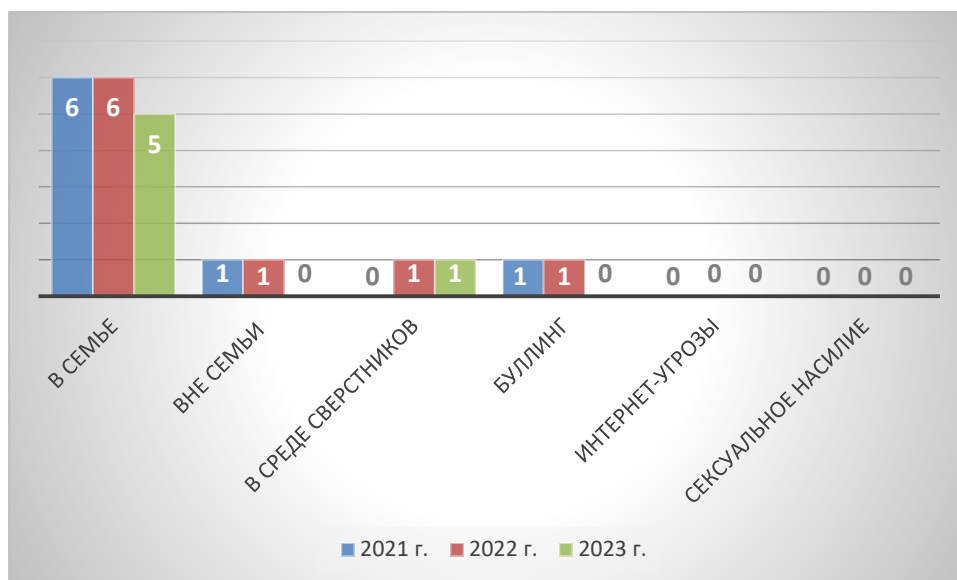


Рис. 5 Динамика обращений на ДТД по тематике жестокого обращения с ребенком в 2021, 2022 и 2023 годах

Суицидальное поведение

За период с 1 января 2021г. по 31 декабря 2023г. на ДТД обращений по проблеме суицида всего поступило – 259 (табл. 2). Это достаточно большое количество, что говорит о востребованности телефона доверия, который воспринимается детьми и взрослыми как средство решения такой серьезной проблемы. Из них 84 обращения (33%) приходится на 2021 г., 102 обращения (39%) на 2022 г. и 73 случая (28%) на 2023 г. (рис. 6). На рисунке видно, что пик суицидального поведения у граждан приходился на 2022г., а 2023 г. отмечается спад обращений по суицидальному поведению, на фоне последних двух лет (2022 и 2021г.).

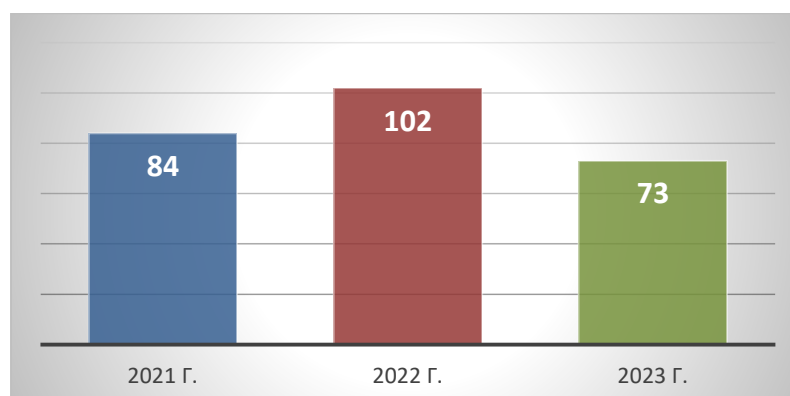


Рис.6 Общая картина динамики количества обращений граждан на ДТД по проблеме суицида в 2021, 2022 и 2023 годах

Таблица 2.

Статистические данные о тематике и количестве обращений от граждан по суицидальному поведению, поступивших на ДТД (2021-2023гг.).

	2021 г.	2022 г.	2023г.	Итого
Поступило обращений по проблеме суицида на детский телефон доверия ВСЕГО , в том числе:	84	102	73	259
суицидальные мысли, намерения, решения	73	87	60	220
текущий суицид	4	6	6	16
состояние после суицидальной попытки	7	1	3	11
другие вопросы по теме суицида	0	8	4	12

Как видно в таблице, большая часть обращений 85% приходится на звонки с темой присутствия суицидальных мыслей и намерений; 6% звонков совершается в момент совершения суицида; 4% звонков делается в состоянии после суицидальной попытки; 5% звонков производится по иным вопросам на тему суицида (например, подростки хотят узнать, как отговорить друга от совершения суицида и др.).

На рис. 7 отображено, что к 2023г. произошел спад количества обращений по теме суицидального поведения от детей и родителей; в то время как категория иных граждан (это взрослые, обращающиеся по своим проблемам, не связанным с воспитанием детей) стала звонить по данному вопросу на ДТД чаще.

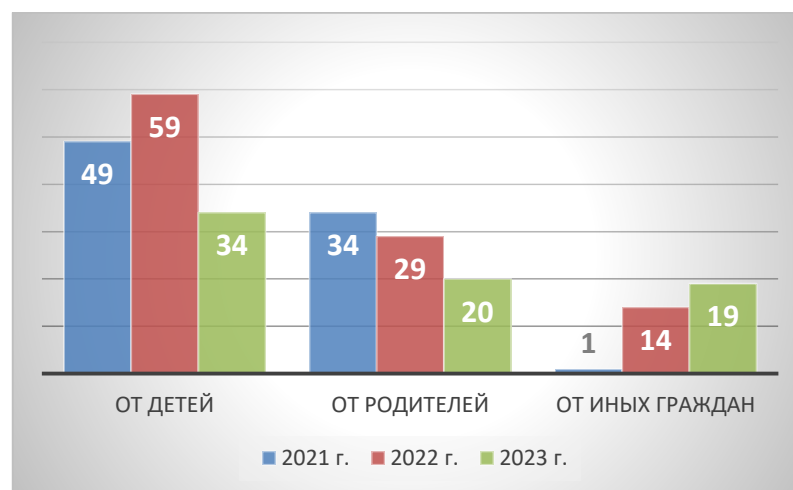


Рис. 7 Динамика количества обращений на ДТД по проблеме суицида разных категорий граждан в 2021, 2022 и 2023 годах

Детско-родительские взаимоотношения

За период с 1 января 2021 года по 31 декабря 2023 года на ДТД поступило 1136 обращений по вопросу детско-родительских отношений (см. рис. 8). Наибольшее количество звонков (73%) по данной теме поступает от детей и

подростков, испытывающих трудности во взаимоотношениях с родителями (лицами их заменяющими). И 27% звонков приходится на родителей (и лиц их заменяющих), которым необходима помощь в установлении психологического контакта со своим ребенком.

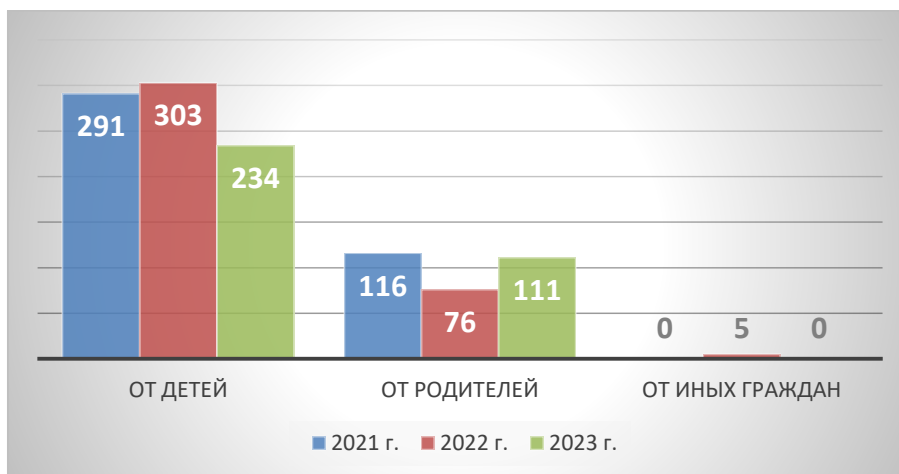


Рис. 8 Динамика количества обращений от детей и подростков, родителей и иных граждан по вопросу детско-родительских отношений в 2021, 2022 и 2023 годах

Взаимоотношения со сверстниками

За период с 1 января 2021 года по 31 декабря 2023 года на ДТД поступило 1549 обращений по вопросу взаимоотношений ребенка со сверстниками. Большинство звонков (97%) по данной тематике поступает от детей и подростков, испытывающих различные трудности во взаимоотношениях со сверстниками (например, такие как: отсутствие, поиск друзей; конфликт с другом; переживание по поводу отношений с учебной группой) (рис. 9).

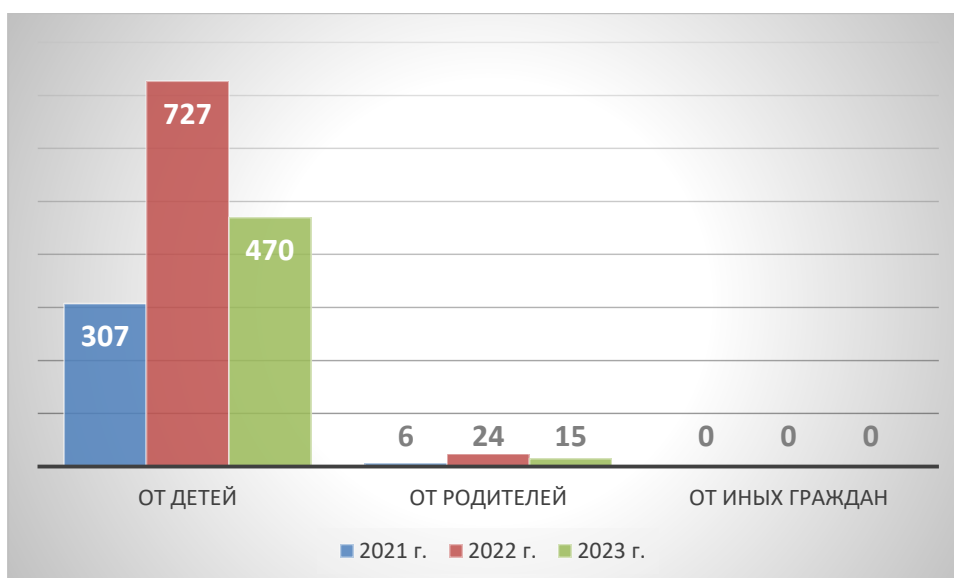


Рис. 9 Динамика количества обращений от детей и подростков, родителей и иных граждан по вопросу отношений ребенка со сверстниками в 2021, 2022 и 2023 годах

Учебные проблемы

За период с 1 января 2021 года по 31 декабря 2023 года на ДТД поступило 358 обращений по вопросу учебных проблем и проблем профориентации. Большинство звонков (71%) по данной тематике поступает от детей и подростков, испытывающих переживания по поводу плохих оценок, конфликта с учителем, затруднений в выборе профессии. И 26% звонков поступает от родителей детей и подростков, переживающих в связи с затруднениями у их детей по данному вопросу.

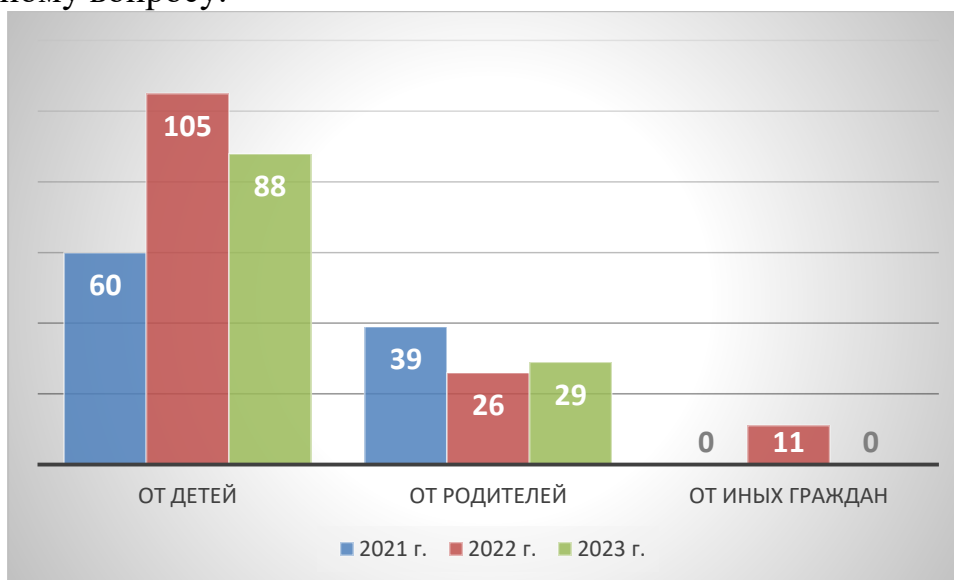


Рис. 10 Динамика количества обращений на ДТД от детей и подростков, родителей и иных граждан по вопросу учебных проблем в 2021, 2022 и 2023 годах

Анализ звонков от детей и подростков за отчетный период (2021-2023гг.) показывает, что пики обращений детей за психологической помощью на ДТД по разным темам приходятся на 2022г. (рис. 11). Также можно отметить, что в целом тема взаимоотношений со сверстниками для детей является более востребованной на фоне тем взаимоотношений с родителями и учебных проблем. Поскольку большинство звонков от несовершеннолетних совершается подростками, то причина актуальности темы взаимоотношений со сверстниками ясна, так как ведущей деятельностью подросткового возраста является интимно-личностное общение со сверстниками.

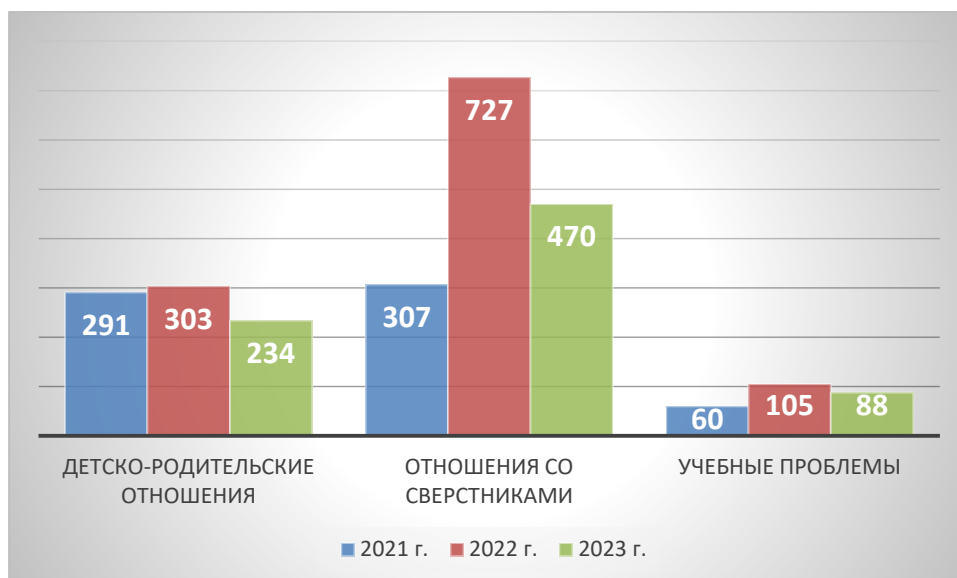


Рис. 11 Динамика обращений на ДТД от детей и подростков по вопросам: детско-родительских отношений, отношений со сверстниками, учебных проблем, профориентации в 2021, 2022 и 2023 годах

Иные обращения

Также на детский телефон доверия поступают обращения по иным вопросам, всего за отчетный период (2021-2023гг.) было принято 10639 звонка. Большая часть звонков по иным обращениям поступила в 2022г. - 41%; в свою очередь 2021г. – 34%, 2023г. – 25% от общего числа иных обращений.

На рис. 12 видно, что наибольшее количество обращений (6062) по тематике иных обращений за отчетный период было совершено детьми, это 57% от их общего количества.

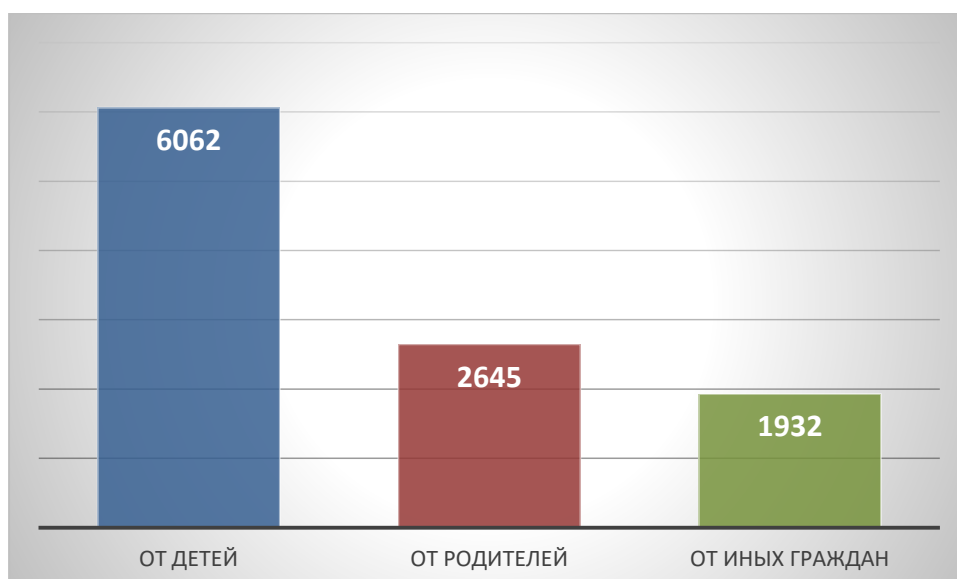


Рис. 12 Динамика обращений на ДТД от детей и подростков, родителей

и иных граждан по иным обращениям (2021-2023 гг.)

При рассмотрении динамики обращений на ДТД от детей и подростков, родителей и иных граждан, по тематике иных обращений, за 2021г., 2022г., 2023г. в сравнении, видно, что в целом присутствует тенденция к уменьшению количества обращений от граждан в целом по данной теме (рис. 13).

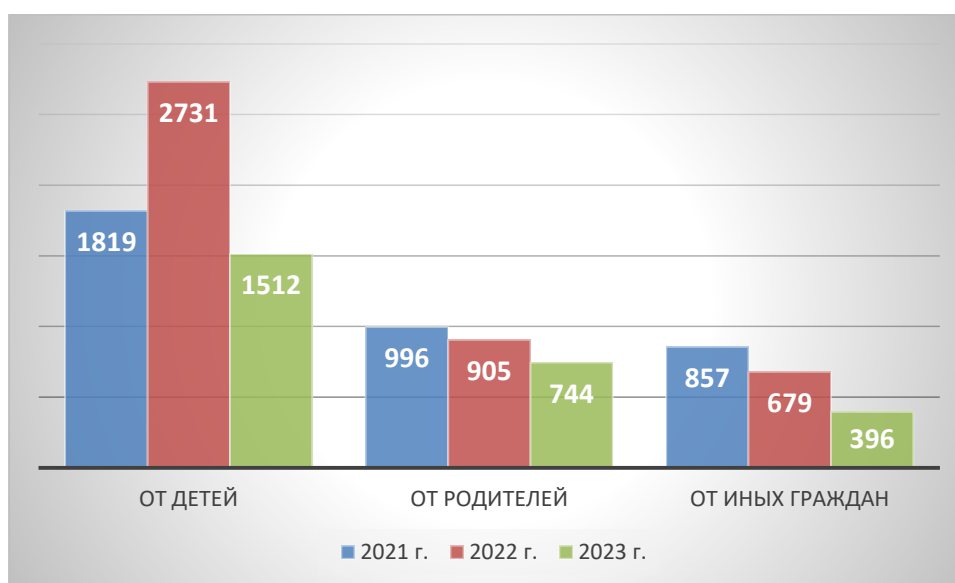


Рис. 13 Динамика обращений на ДТД от детей и подростков, родителей и иных граждан по иным обращениям в 2021, 2022 и 2023 годах

Иные обращения, поступающие на ДТД, включают в себя разные тематики. Например, в период с 2021г. по 2023 г. от детей и подростков были получены обращения по следующим тематикам:

- *Проблемы принятия себя*: всего 4475 звонка (из них 24% звонков получено за 2021г., 48% за 2022г., 28% за 2023г.).
- *Проблема взаимоотношения полов*: всего 600 звонков (из них 42% звонков получено за 2021г., 36% за 2022г., 22% за 2023г.).
- *Здоровье*: всего 305 звонков (из них 16% звонков получено за 2021г., 70% за 2022г., 14% за 2023г.).
- *Проблемы сексуальной сферы*: всего 122 звонка (из них 52% звонков получено за 2021г., 37% за 2022г., 11% за 2023г.).
- *Переживание травмы*: всего 71 звонок (из них 20% звонков получено за 2021г., 52% за 2022г., 28% за 2023г.).
- *Беременность и аборт*: всего 14 звонков (из них 29% звонков получено за 2021г., 29% за 2022г., 42% за 2023г.).
- *И другие тематики* (проблемы социальной адаптации, юридические вопросы).

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 2021-2023гг.

№/п	Сведения о неквалифицируемых звонках: звонках - молчаний, - розыгрышей, - отбоев, поступивших на Телефон доверия	Количество звонков			
		2021г.	2022г.	2023г.	Всего
1.	За отчетный период поступило – всего (1.1. -1.4.)	1904	3529	3766	9199
1.1.	Сведения о количестве звонков-молчаний	628	373	223	1224
1.2.	Сведения о количестве звонков-розыгрышей	95	296	505	896
1.3.	Сведения о количестве звонков-отбоев,	1181	2809	2515	6505
1.4.	Сведения о количестве иных звонков	0	51	523	574

Оказание помощи, сопровождение

На детском телефоне доверия проводится:

- краткосрочное позитивное консультирование (ориентировано на прояснение опыта человека, нахождение продуктивных способов осмысления ситуации, определении перспективной цели, привлечении ресурсов, переоценке своего опыта, опоре на своё окружение для движения к поставленной цели);
- информационное консультирование (информационный запрос, информационное сообщение для службы ДТД, интерес к службе ДТД, обращение по поводу третьего лица, обращение постоянно звонящего абонента);
- 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: распространение листовок о работе ДТД, буклетов, освещающих различные психологические вопросы, актуализированной информации о контактных телефонах организаций Иркутской области, оказывающих помощь семье и детям в кризисных ситуациях.

В рамках празднования международного дня детского телефона доверия в 2021, 2022, 2023 гг. в муниципальные образования Иркутской области направлена информация:

- о Всероссийской акции «День доверия»; о Всероссийской онлайн-конференции «Марафон доверия»; о Всероссийской конференции «Экстренная психологическая помощь детям и родителям. Ресурс детского телефона доверия»; о 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;

- 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!»; буклет «Детский телефон доверия», флайер «Детский телефон доверия»; «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», ;

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

Были разработаны, составлены и распространены:

- 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;

- 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;

- методические разработки «Бунт на карантине», «Какие слова лучше не употреблять при общении с подростком» (Советы психолога родителям подростков), информация для подростков: «Как справиться со злостью и раздражением?»; «Советы подросткам, которые помогут не упасть духом и не поддаться тревоге, но в то же время отнестись к ситуации серьезно»;

- 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.

- 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»; «Реклама детского телефона доверия», «Как справиться с одиночеством?», «Серьезный разговор: что будет, если убежать из дома?», «Как настроить себя на позитивное мышление: техники аутотренинга», «Как научиться говорить нет, защищать свои потребности и границы», «Как отдохнуть от гаджетов?», «Дружба в сети альтернатива живого общения?», «Стоп-фразы. Что не надо говорить родителям, иначе будет конфликт».

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.

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.

В отчетном периоде консультанты ДТД приняли участие во Всероссийских конкурсах информационно-просветительских материалов, организованных Фондом поддержки детей, находящимся в трудной жизненной ситуации, по продвижению общероссийского детского телефона доверия.

В 2021 году 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».

В 2022 году на конкурс была предоставлена активная ссылка на «Живосайт», указана страница, динамика посещений; в номинации «Web-Доверие» за разработку «Живосайта» получено третье призовое место.

В 2023 года консультант ДТД приняла участие в V Областном конкурсе профессионального мастерства среди специалистов служб детского телефона доверия Иркутской области и заняла II место.

В рамках «Всероссийского конкурса информационно-просветительских материалов по продвижению Детского Телефона доверия были проведены: информационно-просветительское занятие «В гостях у сказки» (среди студентов первого курса Колледжа Байкальского государственного университета); игровой квест «Тропа доверия» (для учеников 1-4 классов школы №18 г. Иркутска); акция «Помощь рядом» (для учащихся ГОКУ СКШ № 5 г. Иркутска).

В 2023 году в мероприятиях, проводимых в образовательных учреждениях Иркутской области с целью популяризации Детского телефона

доверия, приняли участие 399224 человека (школьники, родители, педагоги, волонтеры), почти каждый из них был участником нескольких мероприятий. Мероприятия, направленные на популяризацию ДТД способствуют повышению уровня информированности детей и подростков, их родителей (законных представителей) о работе служб детского телефона доверия, о том, какую помощь и где можно получить.

Анализ работы службы ДТД за отчетный период позволяет сделать вывод о том, что уровень востребованности детского телефона доверия остается достаточно высоким, 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

Лупачёва А.С., 8(3952)70-09-40