

## **Информация о деятельности детских телефонов доверия в Иркутской области в 2015 году**

Каждый день, включая выходные и праздники, любой ребенок, проживающий на территории Российской Федерации, может получить психологическую помощь по единому общероссийскому телефонному номеру **8-800-2000-122**. К единому номеру уже подключены 230 организаций по всей России. Иркутская область не стала исключением. Вот уже шестой год после заключения соглашения между Правительством Иркутской области и Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, на территории региона действует круглосуточная служба экстренной психологической помощи по телефону. В четырех учреждениях, подведомственных министерству социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, министерству образования Иркутской области и министерству здравоохранения Иркутской области, телефонные номера служб телефона доверия подключены к единому общероссийскому телефонному номеру 8-800-2000-122.

Детский телефон доверия является службой экстренной психологической помощи по телефону детям и подросткам, переживающим трудную жизненную ситуацию, родителям (законным представителям) несовершеннолетних, специалистам, работающим с детьми и семьями, неравнодушным соседям. Детский телефон доверия работает анонимно, бесплатно для абонентов стационарных и мобильных телефонов на территории Иркутской области. На звонки отвечают квалифицированные специалисты, которые оказывают экстренную консультативно-психологическую помощь подросткам и их родителям.

Ежегодно доверие к службе растет, все больше детей и неравнодушных взрослых обращаются на "горячий телефон". Показательно, что услугами психологов воспользовались уже около 50 тысяч человек, более половины из которых - дети и подростки.

По статистике в 2015 году за помощью обратились 6 079 несовершеннолетних, что составляет 37 % от общего количества обратившихся в 2015 году. Это число на 5 % больше, чем в 2014 году.

Анализ тематики звонков за 2015 год показал, что на первом месте по значимости дети и подростки указали трудности в отношениях со сверстниками, на втором - детско-родительские отношения, а также вопросы жестокого обращения в семье. Количество звонков по иным вопросам, например, по поводу неуверенности в себе, недовольства своим характером, внешностью, непонимания со стороны окружающих, одиночества и неуспешности в будущем, на 7 % больше, чем в 2014 году.

При этом квалифицированные специалисты готовы оказать ребенку и очную помощь, но только в том случае, если он сам захочет назвать свою фамилию, адрес, школу.

Звонить по телефону могут и взрослые. Количество звонков от родителей (законных представителей) несовершеннолетних в 2015 году составило 1 670 звонков. Вопросы, поступающие к специалистам данной социальной службы, самые разнообразные: от непростых отношений, сложившихся между детьми и родителями в семьях, до не менее сложных взаимоотношений подростков со сверстниками. Наибольшее количество обращений родителей касалось конфликтных ситуаций с детьми, их воспитания и здоровья. Родители чаще всего консультируются со специалистами телефона доверия по поводу взаимоотношений в семье, учебных проблем и проблем здоровья. Увеличилось количество звонков по вопросам отношений ребенка со сверстниками и жестокого обращения вне семьи.

Доверие к службе растет, так как все больше детей и неравнодушных взрослых обращаются на "горячий телефон". Показательно, что в прошлом году наибольшее количество обращений поступило от посторонних граждан – 53 % от общего количества звонков. Больше всего их волнуют вопросы жестокого обращения в семье. По каждому факту жестокого обращения с детьми, помимо практических советов о том, как необходимо себя вести, информация направляется в соответствующие органы: органы внутренних дел, органы опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы управления образованием. Кроме этого, специалисты телефонов доверия отслеживают, какие меры приняты этими органами, помогли ли они ребенку, семье. Каждый звонок и описанная ситуация разбирается психологами, прошедшими специальное обучение, позвонившим оказывается соответствующая экстренная психологическая и консультативная помощь.

Служба детского телефона доверия является одним из важных ресурсов помощи детям и подросткам в их социализации, становлении самостоятельности, развитии способностей к управлению собственной жизнью, принятию осознанных решений, предупреждению и конструктивному преодолению конфликтов, девиантного поведения.

Ежегодно в Иркутской области организуется информационная кампания о деятельности Телефонов доверия, приуроченная к Международному дню детского телефона доверия, который отмечается 17 мая. В общеобразовательных организациях, в учреждениях социального обслуживания, библиотеках, медицинских организациях Иркутской области оформлены информационные стенды, будут проведены уроки-тренинги среди школьников и родительские собрания, конкурсы рисунков и уличные промо-акции с раздачей буклетов. Лучшие специалисты служб телефона доверия награждены Почетными Грамотами и Благодарностями.