

**Информационно-аналитический отчет
«Обеспечение предоставления
экстренной анонимной психологической
помощи детям и родителям по детскому
телефону доверия в круглосуточном
режиме во всех субъектах
Российской Федерации»**



Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (далее - Фонд), в целях содействия оказанию экстренной анонимной психологической помощи детям и родителям по детскому телефону доверия 8 800 2000 122 во всех субъектах Российской Федерации, реализует комплекс мероприятий, направленный на функционирование системы телефона доверия, повышение профессиональных компетенций специалистов, работающих на телефоне доверия, и информирование населения о работе детского телефона доверия.

С 85 субъектами Российской Федерации заключены соглашения об обеспечении деятельности на территории субъекта Российской Федерации детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером (далее - Соглашение) и определены органы исполнительной власти, ответственные за координацию деятельности телефона доверия на территории субъектов Российской Федерации.

Экстренная анонимная психологическая помощь предоставляется 210 региональными службами детского телефона доверия 85 субъектов Российской Федерации. В круглосуточном режиме экстренная психологическая помощь доступна в 79 регионах России.

По информации органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, предоставляемой в соответствии с Соглашением ежеквартально, на единый номер детского телефона доверия ежегодно поступает более 900 тысяч обращений, из них 50% - от детей и подростков. За январь-ноябрь 2023 года на детский телефон доверия поступило более 700 тысяч обращений от детей и родителей, из них 50% - от детей и подростков. Наиболее распространенными типами обращений на детский телефон доверия, остаются отношения со сверстниками (более 44,8% от числа обращения несовершеннолетних), детско-родительские отношения (более 25,9%), вопросы, связанные с обучением и профориентацией (более 9,8%), а также проблема суицида (более 2,4%).

В рамках Соглашения Фондом и органами исполнительной власти, ответственными за координацию деятельности телефона доверия на территории субъекта Российской Федерации, принимаются меры по обеспечению доступности детского телефона доверия и качества оказания экстренной анонимной психологической помощи детям и родителям.

Фонд совместно с органами исполнительной власти, ответственными за координацию деятельности детского телефона доверия на территории субъектов Российской Федерации, проводит ряд масштабных мероприятий, способствующих популяризации и информированию населения о возможностях получения

квалифицированной экстренной анонимной психологической помощи детям и родителям:

1. Всероссийский конкурс информационно-просветительских материалов по продвижению детского телефона доверия 8 800 2000 122 (далее – конкурс).

В 2023 году партнером Фонда в организации и проведении конкурса выступило Главное управление социальной защиты населения Курганской области, оператором конкурса стало Государственное бюджетное учреждение «Курганский центр социальной помощи семье и детям».

Цель конкурса – популяризация службы экстренной психологической помощи для детей и родителей по телефону с единым общероссийским номером 8 800 2000 122, а также создание условий для эффективной работы региональных органов исполнительной власти, ответственных за координацию деятельности детского телефона доверия.

На конкурс было представлено более 300 материалов из 85 субъектов Российской Федерации. Проведение Конкурса позволило:

- повысить информированность детей и родителей о принципах работы детского телефона доверия;
- выявить и тиражировать эффективные практики по продвижению детского телефона доверия на территории Российской Федерации.

Информация о проведении Конкурса, его победителях, а также информационно-просветительские материалы по продвижению детского телефона доверия размещены на сайте Фонда (www.fond-detyam.ru) и созданном по заказу Фонда информационно-методическом портале для специалистов детского телефона доверия (<https://www.vdtd.ru>). В настоящее время зарегистрированными пользователями информационно-методического портала являются более 1090 специалистов региональных служб детского телефона.

2. Всероссийская онлайн-акция «Марафон доверия. 2023» (далее – онлайн-акция).

Фонд в партнерстве с Департаментом социального развития Тюменской области с 28 марта по 28 апреля 2023 года провел онлайн-акцию, включающую мероприятия, направленные на повышение информированности детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122; о целях, принципах и особенностях его работы.

Онлайн-акция проводилась на интернет-страницах в социальной сети «ВКонтакте», участие в ней приняли 126 тысяч человек из 85 субъектов Российской Федерации, из них более 97 тысяч человек составил детский добровольческий корпус.

В период проведения онлайн-акции было сделано более 23 тысяч репостов на информационное сообщение о детском телефоне доверия 8 800 2000 12. Ролик о детском телефоне доверия, созданный по заказу Фонда, просмотрели более 400 тысяч человек. В конкурсе «Важные слова» приняли участие более 6 тысяч детей. В рамках творческого онлайн-

марафона «Я знаю номер детского телефона доверия» на региональных интернет площадках онлайн-акции было размещено более 12 тысяч детских работ. В период проведения онлайн-акции региональные СМИ разместили более 4 тысяч публикаций.

3. Всероссийская онлайн-конференция «Эффективные механизмы информирования детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122».

В Международный день детского телефона доверия (17 мая 2023 г.) Фонд в партнерстве с главным управлением социальной защиты населения Курганской области провел конференцию, на диалоговой площадке которой собрал более 1 тыс. человек из 85 субъектов Российской Федерации. Участниками конференции являлись представители региональных органов исполнительной власти в сфере социальной защиты населения и образования, уполномоченных по правам ребенка в субъектах РФ, руководителей и специалистов организаций, на базе которых работают региональные службы детского телефона доверия.

На конференции были представлены успешные практики информирования детей и родителей о детском телефоне доверия 8 800 2000 122 с использованием современных интернет-ресурсов, практики продвижения детского телефона доверия через проведение массовых мероприятий, а также эффективные практики создания и распространения детьми информационно-просветительских материалов о детском телефоне доверия.

Популяризация и информирование населения о возможности получения экстренной психологической помощи является одной из основных задач информационного ресурса для детей и подростков – сайта «Детский телефон доверия» (www.telefon-doveria.ru). За три квартала 2023 года его пользователями стали более 600 тыс. человек. Фонд обеспечивает поддержку стабильной работы сайта, а также тематическое наполнение его актуальным контентом. На сайте «Детский телефон доверия» за указанный выше период размещено более 70 информационных материалов по обеспечению доступности психологической помощи по детскому телефону доверия.

На страницах сайта представлены актуальные статьи и лайфхаки, материалы о конкурсах и акциях для подростков и их родителей, видеоматериалы, инфографика по актуальным проблемам и особенностям общения подростков друг с другом, с родителями и другими взрослыми (например, «Упражнения для саморазвития: резюме неудач», «Как заставить себя учиться, если очень не хочется?», «Учимся держать удар: психологическая защита», «Как перестать смотреть тиктоки» и др.)

Регулярно обновляется и пополняется рубрика сайта «Часто встречающиеся ситуации», позволяющая найти ответы на волнующие детей и родителей вопросы (травля, отношения с родителями, отсутствие друзей и т.д.).

В целях информирования населения о возможности получения экстренной психологической помощи, продвижения детского телефона доверия подготовлены и размещены на сайте Фонда (<https://fond-detyam.ru/>)

информационные материалы, такие как познавательные, интеллектуально-развлекательные онлайн-игры: «В поисках Башни», «Как стать крутым – 10 лайфхаков о доверии от звезд»; а также специальные видеоматериалы: «Скажи, о чем молчишь», «Даже супергероям иногда нужна помощь», «Воспитывать сложно – позвонить легко», «Право на один звонок», цикл роликов «10 главных вопросов о детском телефоне доверия» и другие.

Фонд по запросам учреждений и организаций различной ведомственной принадлежности на бесплатной основе предоставляет информационные материалы по вопросам оказания экстренной анонимной психологической помощи детям и родителям (с 1 января по 30 сентября 2023 года в Фонд поступило более 240 заявок из 85 субъектов Российской Федерации).

Главное условие обеспечения качества предоставления экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия – профессионализм руководителей и специалистов служб детского телефона доверия. Повышение профессионального уровня специалистов-работников учреждений осуществляется за счет бюджетных средств не реже 1 раза в 5 лет.

Фонд в целях содействия органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации в развитии профессиональных компетенций специалистов служб детского телефона доверия ежегодно организует ряд мероприятий. В 2023 году 860 специалистов региональных служб детского телефона доверия повысили профессиональные компетенции (количество обученных специалистов на 72% превышает показатель 2022 г. и на 220% превышает показатель 2021 г.).

216 специалистов служб детского телефона доверия 8 федеральных округов Российской Федерации прошли обучение на базе Федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный психолого-педагогический университет» и Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный педагогический университет» с предоставлением последующего индивидуального дистантного сопровождения.

225 специалистов служб детского телефона доверия прошли групповые дистанционные супервизии по темам, касающихся зависимости и созависимости, горя и утраты близких, насилия и жестокого обращения, детско-родительских обращений, кризисных ситуаций (суицид, насилие), помощи семьям военнослужащих, находящихся в зоне военных конфликтов/боевых действий и вернувшихся из них, работы с чувствами страха, тревоги, обиды, вины и т.д.

В апреле - июне 2023 года Фонд обеспечил проведение 13 обучающих занятий для 419 специалистов региональных служб детского телефона доверия 8 800 2000 122 по оказанию психологической помощи лицам,

оказавшимся в кризисных ситуациях и переживающих кризисные состояния. Программа направлена на отработку практических навыков оказания психологической помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, приобретение системных теоретических знаний в сфере кризисной психологической помощи.

Повышение профессиональных компетенций руководителей и специалистов региональных служб детского телефона доверия проходит по наиболее актуальным темам, определенным на основе всестороннего анализа типов обращений на детский телефон доверия.

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, ежегодно подготавливает и выпускает информационно-методический сборник «Рабочая тетрадь консультанта Детского телефона доверия: основные алгоритмы работы». Четвертое издание (2023 год) посвящено психологическому консультированию детей и родителей по запросам, связанным с тематикой специальной военной операции, а также по запросам, связанным с тематикой насилия и жесткого обращения, в том числе домогательством. Печатным изданием обеспечены региональные службы детского телефона доверия в 85 субъектах Российской Федерации, также информационно-методический сборник доступен в электронном виде на официальном сайте Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.