

## **8-800-2000-122 - единый общероссийский номер Детского телефона доверия**

Девизом Международного дня детского телефона доверия в 2016 году выбраны слова: «Доверие родителей – помощь детям».

### **Детский телефон доверия - это...**

Дети являются самой социально незащищенной категорией населения, так как они не имеют возможности, подобно взрослым, открыто заявить о своих проблемах и получить помощь. Поэтому важным приоритетом любого государства в области защиты прав детей является создание и поддержка социальных «каналов» получения информации о детском неблагополучии. Формирование таких «каналов» рекомендовано Комитетом по правам ребенка ООН Правительству Российской Федерации.

Одним из приоритетов программы Совета Европы «Строим Европу для детей и вместе с детьми» является формирование дополнительных «каналов» получения информации о возникающих проблемах от самих детей, а также принятие мер компетентными органами на основе полученной информации. Самым доступным и востребованным каналом получения информации о проблемах детей была и остается служба детского телефона доверия.

**Основное предназначение детского телефона доверия - выслушивать детей, обеспечивать поддержку детям в трудной или кризисной ситуации, оказывать экстренную психологическую помощь детям, их родителям в трудной жизненной ситуации, способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, осуществлять профилактику и выявление случаев жестокого обращения с детьми.**

Решение проблем детей зависит исключительно от активной и своевременной помощи взрослых, и в первую очередь - на государственном уровне. Следует помнить, что работа с детско-подростковыми обращениями имеет определенную специфику, отличается от работы со взрослыми, и принципы организации деятельности службы экстренной психологической помощи по телефону детям также иные.

### **В сферу деятельности служб детского телефона доверия входит:**

- - Оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе при угрозе суицида.
- - Проведение психологического консультирования ребенка и членов его семьи.
- - Помощь родителям в построении позитивных детско-родительских отношений, обучение их методам конструктивного разрешения конфликтов в семье, что способствует сохранению семей.
- - Выявление социального неблагополучия, случаев насилия над детьми, пренебрежения их нуждами.

- - Профилактика девиантного поведения подростков.
- - Организация других видов социально-психологической помощи позвонившим и информирование их о возможности получения социально-психологических услуг по месту жительства.

Практика показывает, что телефон доверия является не просто службой психологической помощи, которая помогает ребенку справиться с его внутренними проблемами. Сегодня это социальный институт, который имеет отлаженную практику взаимодействия с государственными органами и учреждениями, общественными организациями в целях как защиты интересов конкретного ребенка, так и формирования системы помощи семье и детям в целом.

### **Некоторые факты из истории становления детских телефонов доверия в Российской Федерации**

1989 - в Москве появляется первая специализированная детско-подростковая линия телефона доверия «Телефон доверия для детей и подростков».

1991 - организация Московского телефона доверия для детей и подростков на базе учреждения Департамента образования г. Москвы. В 1993 году была создана вторая линия, предназначенная специально для детей 5-12 лет. Служба работала до 2005 года и была закрыта в связи с ликвидацией учреждения.

1990-2010 - создание детских телефонов доверия в регионах Российской Федерации.

1993 - создание Московского объединения детских телефонов доверия, в состав которого входит 42 службы из регионов Центрального и Северо-Западного федеральных округов.

2003 - Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения представляет Россию в Международной Ассоциации детских телефонов доверия (СНД), которая объединяет службы 150 стран, ежегодно принимающие звонки от 15 миллионов детей и подростков по всему миру.

2004 - создание телефона доверия «Гаврош», специализирующегося на оказании помощи детям и подросткам, находящимся в ситуации насилия.

2007 - по инициативе Национального фонда защиты детей от жестокого обращения создана Российская ассоциация детских телефонов доверия. В работу Российской ассоциации вовлечены 285 служб из 69 регионов Российской Федерации.

2007 - Международная Ассоциация детских телефонов доверия выступила с инициативой проведения Международного дня детского телефона доверия.

2009 - по инициативе Национального фонда защиты детей от жестокого обращения Российская Федерация присоединилась к празднованию Международного дня детского телефона доверия, который отмечается 17 мая.

2010 - впервые в истории российского государства по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, введен общероссийский номер детского телефона доверия 8-800-2000-122

Сегодня телефонам доверия для детей и подростков отведена особая роль, и на то существует несколько причин.

**Во-первых**, эти службы становятся индикатором раннего выявления неблагополучия ребенка, а, следовательно, позволяют вовремя принять меры для ликвидации неблагоприятных последствий - от конфликтов в семье и школе до попыток побегов из дома и самоубийств.

**Во-вторых**, детский телефон доверия является одним из каналов, по которому ребенок может заявить о нарушении своих прав, не прибегая к помощи родителей и взрослых, от которых он зависит.

**В-третьих**, анонимное общение по детскому телефону доверия уже является видом помощи подростку в случае, когда у него потерян контакт с родителями и сверстниками. Консультант проживет вместе с ним сложную ситуацию, разделит и облегчит непонимание окружающих и, тем самым, поможет преодолеть чувство одиночества.

**В-четвертых**, детский телефон доверия дает возможность всем членам семьи в сложный период выйти из кризиса, не причинив вреда ребенку.

Международный день детского телефона доверия в Российской Федерации **Ежегодно, начиная с 2007 года по инициативе Международного объединения детских телефонов доверия, 17 мая во всем мире отмечается Международный день детского телефона доверия.**

По инициативе Национального фонда защиты детей от жестокого обращения и Российской ассоциации детских телефонов доверия в России с 2009 года также введено празднование Международного дня детского телефона доверия. Ежегодно все большее число регионов поддерживает эту инициативу, все больше специалистов служб детского телефона доверия по всей стране вовлекается в мероприятия, приуроченные к этому дню. Как следствие - все больше детей и взрослых в России выбирают телефон доверия как способ получения доступной, квалифицированной экстренной психологической помощи.

Для сравнения, если в 2009 г. мероприятия в рамках празднования Международного дня детского телефона доверия провели 44 региона, то уже в 2010 г. - 62 региона, в 2011 г. - 69 регионов, в 2012-2013 гг. - 75 регионов.

С каждым годом увеличивается число публикаций в федеральных и региональных СМИ. Если в 2009 году зарегистрировано 52 информационных сообщения, то уже в 2010 году зафиксировано 234 сообщения о Международном дне детского телефона доверия в 39 регионах. В дальнейшем их количество продолжало увеличиваться.

Число участников различных мероприятий, приуроченных к этому дню, также растет. Так, по отчетам 2011 года в Краснодарском крае было около 195 тысяч участников, в Республике Татарстан - 270 тысяч, в Костромской и Волгоградской областях - более 60 тысяч в каждой, в Республике Удмуртия - 29 тысяч человек.

При этом, если главной целью информационной кампании 2009 года было привлечение внимания государственных органов и общественности к деятельности и проблемам служб экстренной психологической помощи детям по телефону (девиз «Сделаем помощь по телефону доверия доступной каждому ребенку!»), то работа в 2010 году была направлена уже на более

узкую практическую цель - повышение информированности детей о деятельности служб экстренной психологической помощи в России и возможности обращения в данные службы для получения помощи (девиз «Информирование о телефоне доверия - шаг к безопасности ребенка!»). В 2011 году девизом Международного дня детского телефона доверия стали слова «Дети говорят телефону доверия «ДА!»; девиз 2012 года - «В трудностях - вместе!». Девизы и логически связанная с ними концепция проведения мероприятий в рамках Международного дня детского телефона доверия отражает поступательное развитие процесса распространения информации о работе детских телефонов доверия, прочного закрепления службы детского телефона доверия в сознании детского и взрослого населения как важного и полезного инструмента для оказания экстренной психологической помощи.

В качестве девиза празднования Международного дня детского телефона доверия в 2013 году были избраны слова «На пути к объединению семьи», которые символизируют роль служб детского телефона доверия в нормализации детско-родительских отношений, решении семейных проблем и укреплении семьи, а как следствие - в сокращении социального сиротства.

### **Мероприятия в образовательных учреждениях**

В большинстве регионов, присоединившихся к проведению Международного дня детского телефона доверия, для школьников проводятся классные часы, лекции, беседы. «Детский телефон доверия как ресурс поддержки», «Для чего нам нужен детский телефон доверия», «Наши детские права», «С какими вопросами можно обратиться на детский телефон доверия?» - это только некоторые темы для обсуждения, которые, по инициативе Национального фонда, предлагаются школьникам в ходе таких встреч.

Интересен опыт проведения интерактивных тренингов: так, в Омской области для школьников проводятся занятия-тренинги «Шаги к телефонному диалогу», в Республике Хакасия - «Сделай свой шаг к телефону доверия», в Красноярском крае для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, проводятся занятия-тренинги «Куда обратиться за помощью, если ты страдаешь от насилия и не получаешь помощи от тех, с кем живешь и общаешься», а в Ярославской области - занятия-тренинги «Учусь звонить».

Во всех общеобразовательных учреждениях Волгоградской области в 2012 году была проведена единая «Минута телефона доверия» - одновременно были приостановлены занятия и педагоги предоставили детям информацию о ДТД и предложили записать номер в дневники, внести в контакты мобильных телефонов и т.д.

Национальным фондом в 2013 году реализована инициатива проведения такой «Минуты детского телефона доверия» во всех образовательных учреждениях страны и разработан примерный алгоритм проведения данной акции, который направлен в числе прочих рекомендаций главам субъектов Российской Федерации. Данная инициатива нашла живой отклик: в 85% субъектов Российской Федерации, принимавших участие в праздновании Международного дня детского телефона доверия в 2013 году, «Минута

детского телефона доверия» проведена во всех образовательных учреждениях.

Ежегодно Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения разрабатываются методические руководства для педагогов по проведению тематических уроков. В 2011 году такой разработкой стал примерный план урока «В моей жизни много разного: и хорошего, и трудного» для учеников средних и старших классов. Примерный план урока и форма анкеты, позволяющей оценить информированность детского населения о возможности воспользоваться услугой телефонного психологического консультирования и степень доверия к данной услуге, были направлены в регионы для использования при проведении тематических уроков.

В 2012 году Национальный фонд предложил для использования план проведения информационного урока «Скажи телефону доверия «ДА!» для учеников средних и старших классов. Значительное число регионов (более 40) использовали данные разработки при проведении уроков в образовательных организациях. Так, в Костромской области 17 мая 2012 года прошел единый урок по предложенной теме во всех общеобразовательных организациях области. В Тульской области данные мероприятия проведены во всех образовательных организациях, общий охват составил более 80 тысяч человек.

Указанные разработки Национального фонда широко использовались и при проведении Международного дня детского телефона доверия в 2013 году.

В ряде субъектов Российской Федерации проводится анкетирование среди школьников о значимости, необходимости детского телефона доверия. В Архангельской области проведено социологическое исследование «Что я знаю про телефон доверия» среди учащихся школ. Анкетирование проводится также в Тюменской, Костромской, Смоленской, Ульяновской и других областях, Республике Башкортостан, Краснодарском крае.

### **Работа с родительской общественностью**

Немаловажным аспектом работы по продвижению служб ДТД является работа с родителями. Зачастую родители демонстрируют негативное отношение к самой возможности обращения своего ребенка на телефон доверия, считая, что поиск совета у чужого человека, а тем более обсуждение с ним внутрисемейных проблем подрывает их авторитет как воспитателей и нарушает «естественную монополию» родителей на решение проблем ребенка. Но задача стоит не только в том, чтобы убедить родителей в пользе ДТД для их детей, но и мотивировать их самих обращаться за поддержкой, научить их рассматривать детский телефон доверия как ресурс при решении проблем детско-родительских отношений. В настоящее время обращения родителей и других близких взрослых составляют примерно десятую часть от общего количества обращений, и от года к году доля родительских звонков увеличивается. Для родителей более чем в 50-ти субъектах Российской Федерации в Международный день детского телефона доверия проводятся родительские собрания по теме ответственного родительства и формирования устойчивых моделей воспитания детей без применения

насилия. Активная работа с родителями в виде родительских собраний, бесед, лекций проводится в Архангельской, Ивановской областях, Камчатском крае, Республиках Карелия, Марий Эл, Северная Осетия-Алания, Ханты-Мансийском АО и других регионах.

Вот только некоторые примеры. В Республике Адыгея проведены родительские собрания «Семейные традиции», «Как уберечь ребенка от беды», «Что такое телефон доверия». В Краснодарском крае - «Знаете ли Вы своего ребенка», «Азбука для родителей», «Часы семейного общения».

В 2013 году Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения разработан план проведения родительского собрания «17 мая - Международный день детского телефона доверия или Что объединяет семью?» и направлен с рекомендациями по использованию в работе во все субъекты Российской Федерации. Данная разработка была использована более чем в 40 субъектах Российской Федерации.

### **Результаты празднования Международного дня детского телефона доверия в России**

Благодаря проводимым массовым мероприятиям, акциям с раздачей информационных материалов происходит повышение уровня информированности детей и подростков о работе служб ДТД, о том, какую помощь и каким образом можно получить. В ряде регионов проведен анализ эффективности данных мероприятий. Например, в Кемеровской области уже 70% детей, прошедших анкетирование, знают о возможности обратиться в службу телефона доверия, в то время как в 2010 году такую осведомленность демонстрировало порядка 20% опрошенных.

Повышается уровень доступности услуг ДТД. Проведение открытых уроков, классных часов и творческих конкурсов в школах, учреждениях дополнительного образования с участием специалистов ДТД позволяет детям сделать первые шаги к решению внутренних проблем с помощью служб экстренной психологической помощи и стимулировать их к дальнейшему обращению в данные службы.

Проведение лекций для родителей, тренингов для детей и подростков способствует повышению уровня психологической культуры и создает предпосылки для создания психологически безопасной среды в семьях.

Мероприятия, которые проводятся для специалистов служб детского телефона доверия, а также государственных органов и учреждений защиты детства (конференции, круглые столы, семинары), способствуют как повышению уровня профессиональной компетенции, так и дополнительной мотивации специалистов.