

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации  
Администрация Курской области  
Комитет социального обеспечения, материнства и детства Курской области

**Программа конференции**  
**«Телефон доверия: оказание экстренной психологической помощи  
детям и родителям в трудной жизненной ситуации»**

Дата проведения: 15.05.2020 г., 11.00 ч.

Место проведения: платформа комитета социального обеспечения, материнства и детства Курской области, образовательных организаций

Участники:

специалисты учреждений социального обслуживания семьи и детей,

специалисты органов опеки и попечительства муниципальных образований Курской области

Модератор: председатель комитета социального обеспечения, материнства и детства  
Т.А. Сукновалова

<b>Время</b>	<b>Мероприятие</b>
11.00-11.30	<b>Открытие конференции</b> <i>Видеоролик к 10-летию детского телефона доверия в Курской области</i>
	Приветственное слово заместитель Губернатора Курской области <i>Андрей Викторович Белостоцкий</i>
	Приветственное слово председатель правления Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, <i>Марина Владимировна Гордеева</i>
	Приветственное слово председатель комитета социального обеспечения, материнства и детства Курской области <i>Татьяна Алексеевна Сукновалова</i>
	«Медиативные технологии в образовательной среде. Медиация при разрешении семейных конфликтов» Уполномоченный по правам ребенка в Курской области <i>Н.Г. Листопадова</i>
11.30-12.30	<b>Пленарное заседание</b>
	«Технологии и инструменты продвижения детского телефона доверия» руководитель Департамента коммуникаций Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, <i>Оксана Вячеславовна Иванникова</i>

	«Современная практика оказания экстренной психологической помощи консультантами Детского телефона доверия» директор ОКУ «Курский Центр для несовершеннолетних» Ирина Николаевна Нарыкова
	«Оказание психологической помощи детям и подросткам с суицидальными наклонностями (из опыта работы МКУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Гармония») директор МКУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Гармония» Владимир Евгеньевич Пилипенко
	«Консультация по телефону доверия: барьеры и пути их преодоления» доцент кафедры ДиНО ОГБУ ДПО КИРО, кандидат психологических наук, внештатный педагог-психолог комитета образования и науки Курской области Вера Сергеевна Глевицкая
	«Система экстренного реагирования и оказания психологической помощи пострадавшему населению при происшествиях и чрезвычайных ситуациях» начальник службы медико-психологического обеспечения управления материально-технического обеспечения ГУ МЧС России по Курской области Яна Ивановна Гапонцева.
	<b>Выступления специалистов из регионов</b>
	«О ходе проведения Всероссийского конкурса на лучшие информационно-просветительские материалы по продвижению детского телефона доверия 8-800-2000-122» заместитель председателя комитета социальной защиты населения Волгоградской области Максим Владимирович Черноморец
	«Детский телефон доверия - шаг к развитию доступной всесторонней помощи детям и семье» директор ГБУ Калужской области "Обнинский центр социальной помощи семье и детям "Милосердие", Ирина Владимировна Халюткина
	Многодетные и приемные семьи Курской области
12.30-12.40	<b>Подведение итогов конференции</b>

## **«Современная практика оказания экстренной психологической помощи службой «Детского телефона доверия»**

Уважаемые коллеги, позвольте присоединиться к поздравлениям в честь празднования Дня Всероссийского телефона доверия. Желаем всем творческих находок, реализации всех программ и главное, здоровья!

Сейчас я расскажу о деятельности службы ДТД, функционирующей с 1 ноября 2010 года на базе нашего учреждения. При взаимодействии с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, служба Детского телефона доверия была подключена к единому общероссийскому номеру 8-800-2000-122, действующему на территории Курской области. Специалисты-консультанты работают в службе со дня основания, имеют многолетний опыт работы и высокий уровень квалификации; совершенствуют профессиональный уровень на базе Московского государственного психолого-педагогического университета, участвуют в работе семинаров, форумов, вебинаров.

На протяжении 10 лет функционирования Детского телефона доверия от детей и подростков на единый общероссийский номер детского телефона доверия поступило почти 74 тысячи звонков, более 40 тысяч - от родителей и совершеннолетних граждан.

Благодаря тому, что работа службы является бесплатной для клиента, а режим ее функционирования круглосуточный, создаются условия для оказания доступной адресной психологической помощи.

Безусловно, цель такой помощи – способствовать профилактике семейного неблагополучия, защите законных прав и интересов детей и подростков, укреплению семьи.

В своей деятельности специалисты службы осуществляют консультирование, ведут просветительскую, рекламно - информационную деятельность, организуют межведомственное взаимодействие.

Анализ поступивших звонков за последние три года показывает, что первичные обращения абонентов в службу составляют 85% от общего количества звонков (9476). 11% составляют обращения от постоянных клиентов, 4% - повторные звонки.

Обращения свидетельствуют о многообразии и остроте проблем как внутриличностного так и межличностного характера, внутрисемейных отношений.

Наиболее значимая категория обращений связана с нарушенными семейными взаимоотношениями, семейными конфликтами и составляет 13% от общего количества обращений.

Показатель обращений, связанных с проблемами здоровья составляет 11%; с проблемами взаимоотношений в социальных группах детей и подростков - 7%, по вопросам, связанным с физической агрессией, буллингом - 4%, 12% подростков интересует взаимоотношение полов.

На телефон доверия также поступают звонки от родителей, совершеннолетних граждан по вопросам воспитания, обучения и взаимоотношений, недостаточной информированности о проблемах подростков, которые составляют 17%, 12 % составляют звонки, связанные со сложностями во взаимоотношениях детей со сверстниками, учителями, а также связанные с процессом обучения и выбором профессии.

Нередки звонки - «Молчание», «Отбой», а также обращения – розыгрыши, за которыми кроется неуверенность ребенка, страх быть непонятым, желание поговорить по душам. Консультант выводит таких детей и подростков на действительно волнующие их темы.

Поступают звонки, служащие сигналом семейного неблагополучия, которые оперативно передаются специалистам взаимодействующих структур системы профилактики. Так, во время поступившего ночью звонка от несовершеннолетней девочки, находящейся в стрессовой ситуации в связи с незнанием своего местонахождения, консультант телефона доверия постоянно поддерживал с ней связь и одновременно сообщил в службу 112 о данной ситуации. Оперативные действия всех служб позволили найти ребенка и вернуть в семью.

Таким образом, слаженная работа детского телефона доверия и других служб защиты детства является эффективной при оказании помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, а также важным первичным звеном выявления детского неблагополучия.

Консультанты службы ДТД, входя в структуру Центра для несовершеннолетних, имеют возможность дополнить и усилить оказание помощи абоненту в условиях стационара, учитывая глубину и сложность проблем обратившихся. За последнее время 17 детей получили помощь в условиях стационарного пребывания в Центре.

Анализ поступающих звонков свидетельствует об актуальности оказания экстренной психологической помощи. При этом, волнует показатель снижения поступающих звонков на ДТД с 41тысячи до 32 тысяч. *(На слайде-по годам: с 41526 в 2011-2013 гг, до 34715 – в 2014-2016 гг, и 32079 – в 2017-2019 гг.)*

Мониторинг причин снижения количества поступающих звонков показал, что в настоящее время особое влияние имеют информационные возможности в сети интернет, не всегда носящие позитивную направленность.

Поэтому важным направлением деятельности службы является информирование детей, родителей, всего населения области о возможности выхода из ТЖС посредством экстренного консультирования по телефону доверия.

Сегодня специалисты службы ДТД ведут информационную работу, которая представлена в выступлениях перед детско-родительской аудиторией в Центре, в образовательных учреждениях, Центрах досуга, библиотеках, оздоровительных лагерях Курской области.

Выступаем на радио - эфире в ГТРК «Курск», на страницах газет г. Курска и Курской области. Совместно с воспитанниками Центра, волонтерами КГУ и медколледжа проводим акции «Скажи, о чем молчишь!», «Ты не один», «Позвони и станет легче!». Организована демонстрация видео ролика о детском телефоне доверия на плазменном экране в Государственном Цирке, «реклама на колёсах» на борту троллейбуса № 025, на мониторах маршрутного такси, на телеканале «Сейм»-бегущей строкой о ДТД. В помощь родителям и детям идет выпуск буклетов и памяток, в том числе для сотрудников социозащитных и образовательных учреждений области, педагогов Курского института развития образования.

Материалы размещаются на сайте Центра, на странице в социальной сети В Контакте.

Мы убеждены, что деятельность Детского телефона доверия по оказанию экстренной психологической помощи является мобильным, современным и востребованным средством.

Представляем вашему вниманию созданный воспитанниками Центра мультфильм «Теремок и волшебный звонок».