



ВСЕРОССИЙСКОЕ СОВЕЩАНИЕ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЛУЖБ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

17 мая 2024 года

*Основные показатели результативности
оказания экстренной психологической
помощи несовершеннолетним и их
родителям по детскому телефону доверия*

Кучмаева Оксана Викторовна,

д.э.н., профессор кафедры народонаселения
МГУ имени М.В.Ломоносова



Результативность психологического консультирования

- конечные итоги консультирования для клиента (ребенка, родителей, семьи), а именно – то, что в его психологии и поведении действительно изменилось под влиянием проведения консультирования, удалось ли разрешить существующую проблему.

Оценка результативности

Целевые группы?

- Оценку результативности психологической помощи наиболее объективно мы можем провести на основе опросов целевых групп.
- В контексте деятельности ДТД это сделать еще сложнее, поскольку помощь предоставляется на условиях соблюдения принципа анонимности.

Специальные исследования?

Результаты социологических исследований, позволяющих дать в определенной степени ответ на вопрос о результативности работы Детского телефона доверия (прежде всего, проведенного по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации).

В декабре 2022 года Аналитическим центром НАФИ по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, было проведено исследование: «Выявление степени информированности детей подросткового возраста о возможности получения психологической помощи в кризисной ситуации на территории 8 субъектов Российской Федерации»

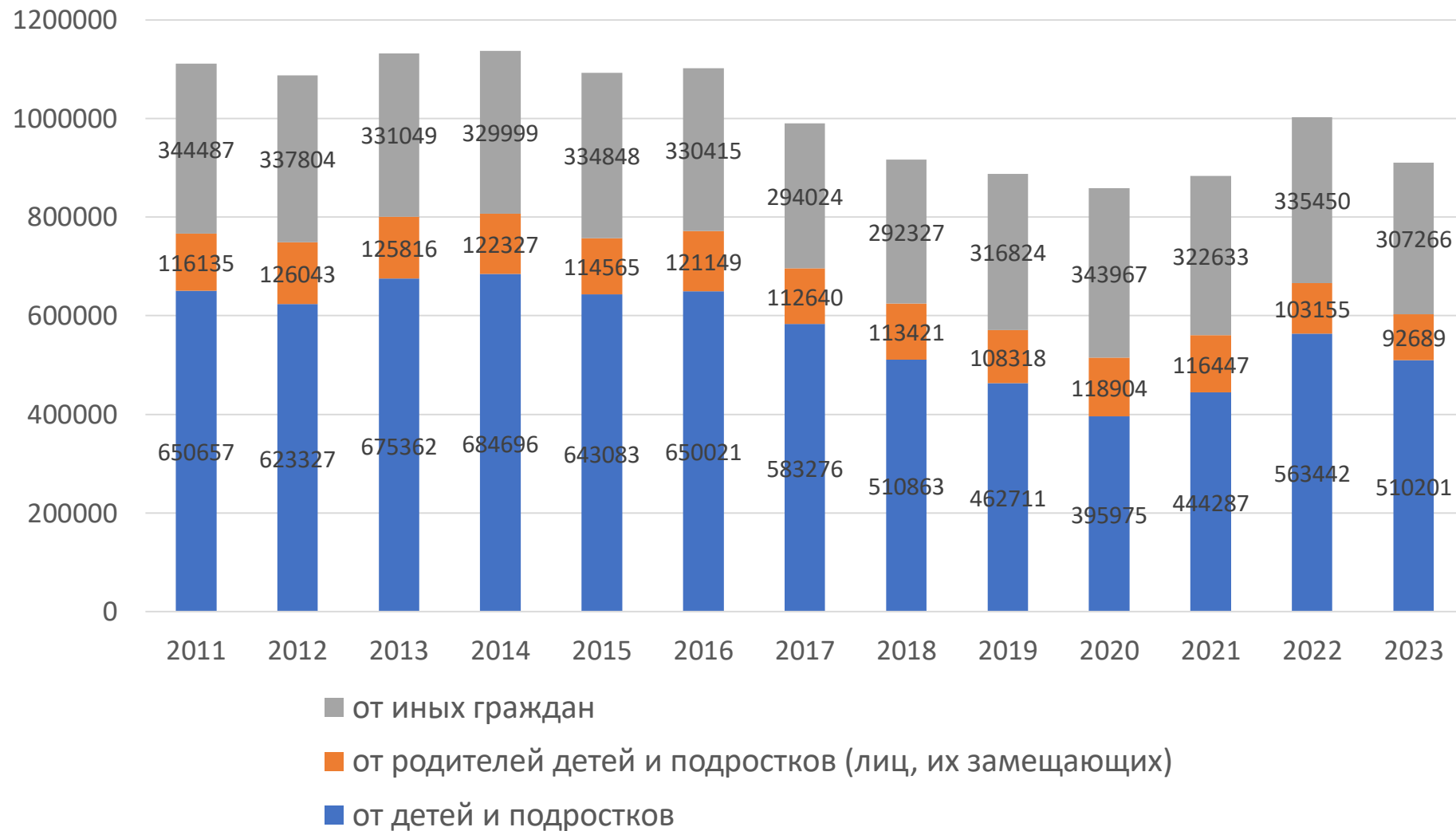
- 87% посоветуют своим друзьям обратиться к психологу, если у тех возникнут проблемы, а 78% готовы обратиться за профессиональной помощью сами.
- Информированность подростков, проживающих в исследуемых регионах, о существовании в России Детского телефона доверия составляет 60%.
- Из интервью с подростками можно выделить три основных пути получения психологической помощи: обращение к родителям, психологу в учебном заведении (школе, ссузе, вузе) и звонок по телефону доверия.
- В ТОП-3 наиболее значимых ситуаций, при которых, по мнению респондентов, подросткам чаще всего требуется помощь, вошли конфликты и непонимание в семье, сложные жизненные ситуации (смерть близкого, развод родителей, переезд) и жестокое обращение и насилие.
- Большинство из звонивших на Детский телефон доверия оценивают этот опыт позитивно и считают, что получили помощь и поддержку (73%).

Масштабы и структура деятельности службы ДТД

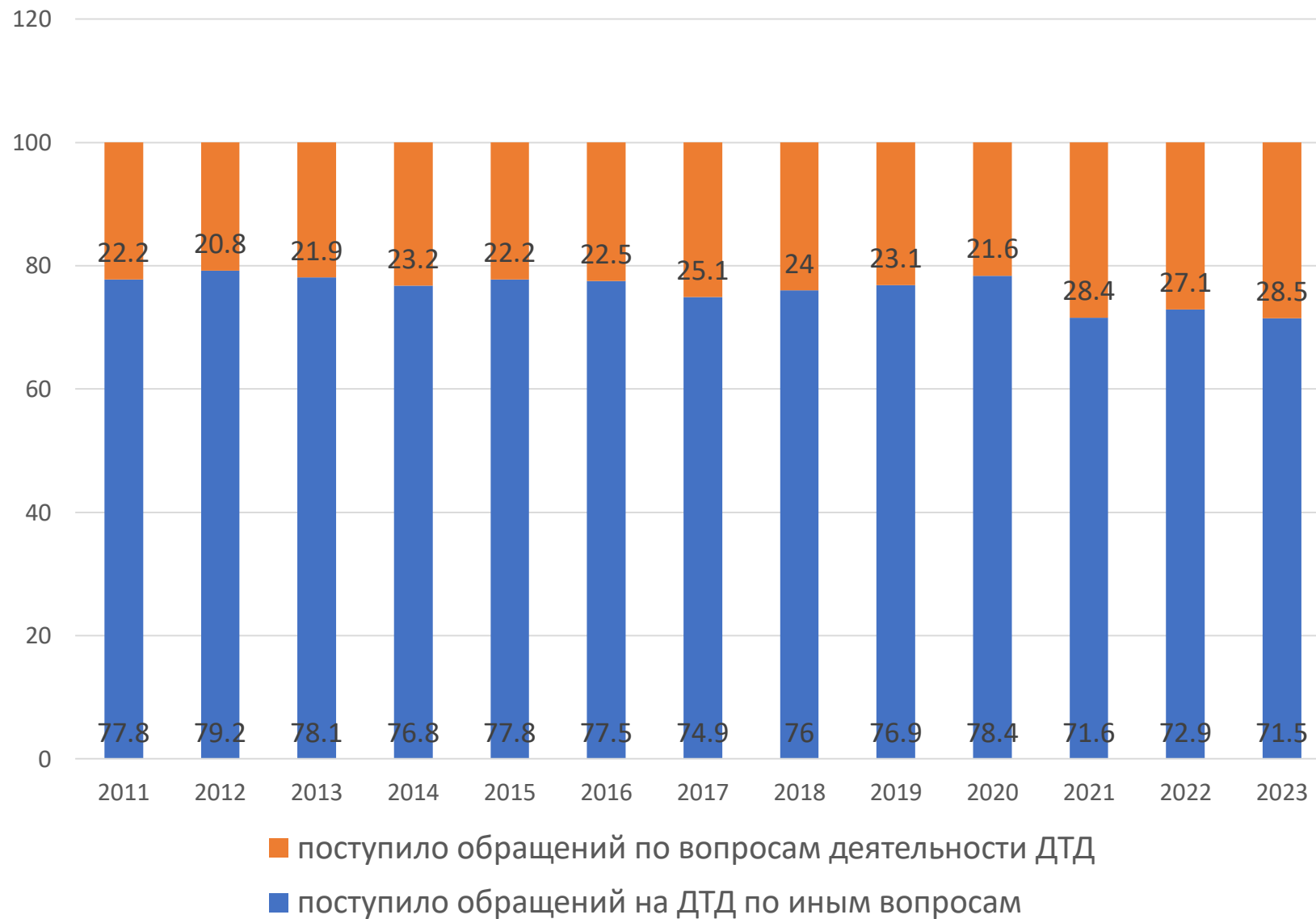
Масштабы сети ДТД как критерий доступности и результативности помощи

В 85 субъектах Российской Федерации действуют 210 региональных служб детского телефона доверия в составе учреждений разной подведомственности. К единому общероссийскому номеру детского телефона доверия 8-800-200-122 в субъектах Российской Федерации подключено 236 точек доступа.

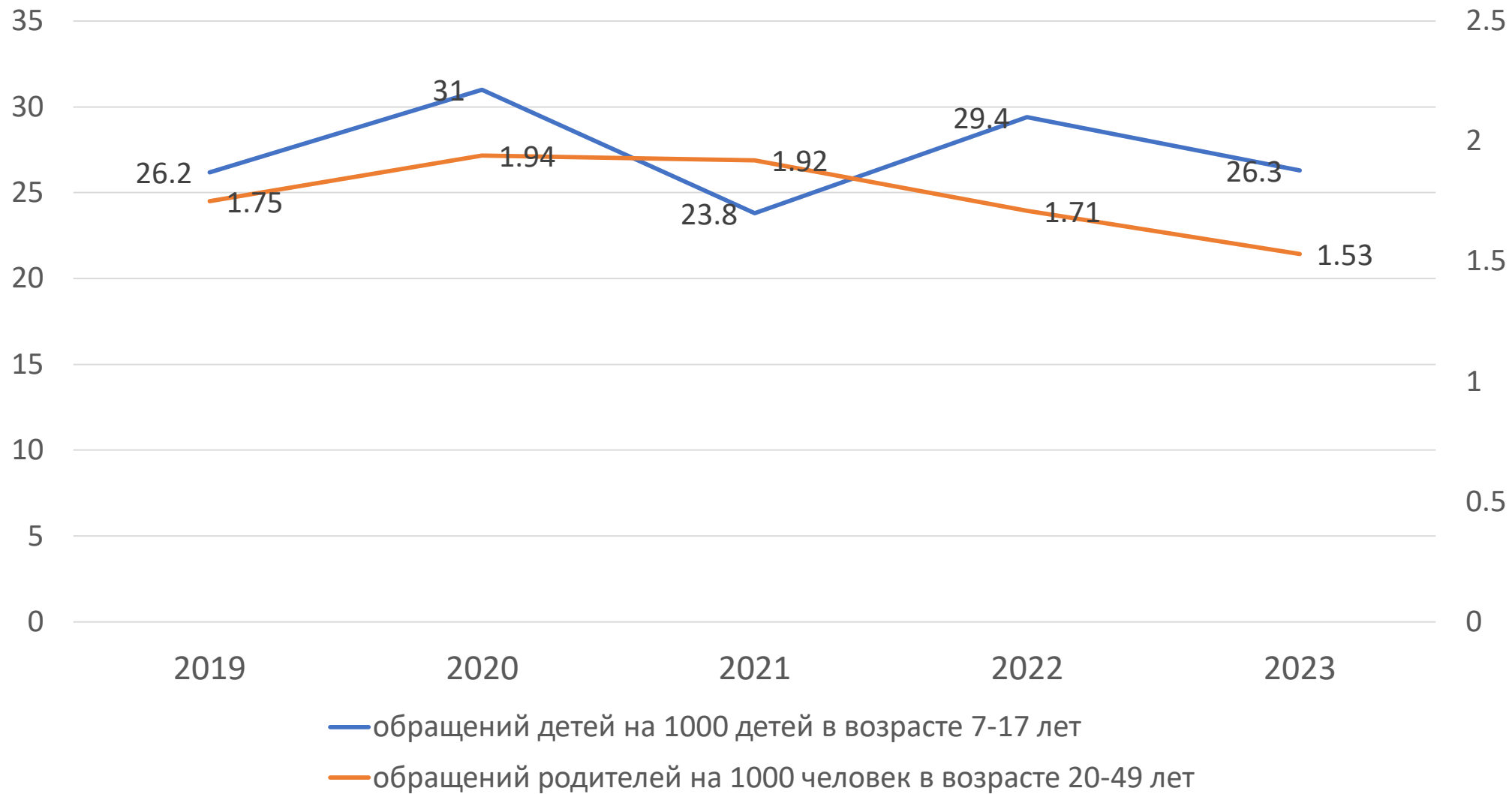
По состоянию на 1 декабря 2023 года численность специалистов, работающих в региональных службах детского телефона доверия, составляет 1 018 человек.



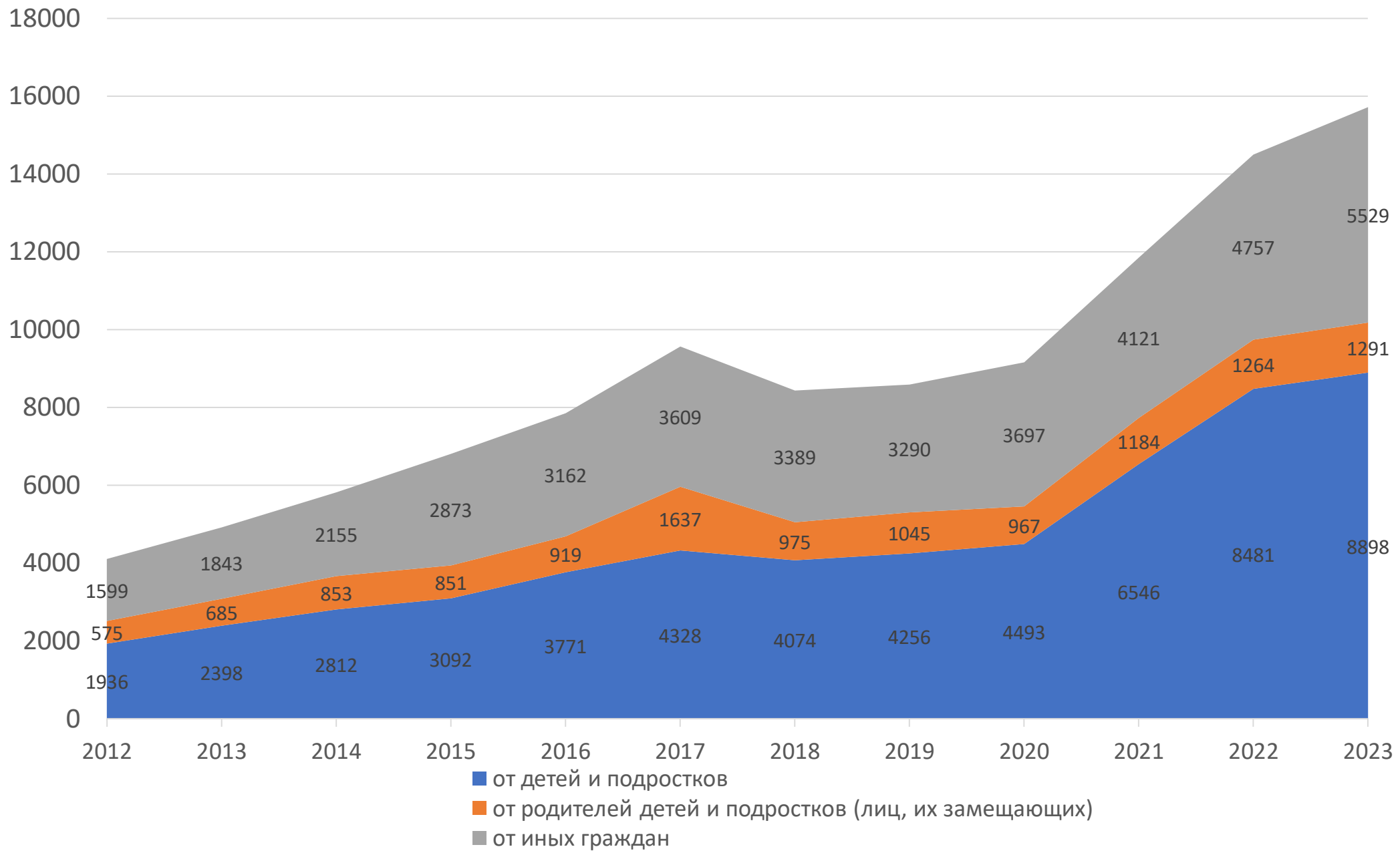
Динамика поступивших обращений на детский телефон доверия в разрезе звонивших по России за период 2011-2023 годы, ед.



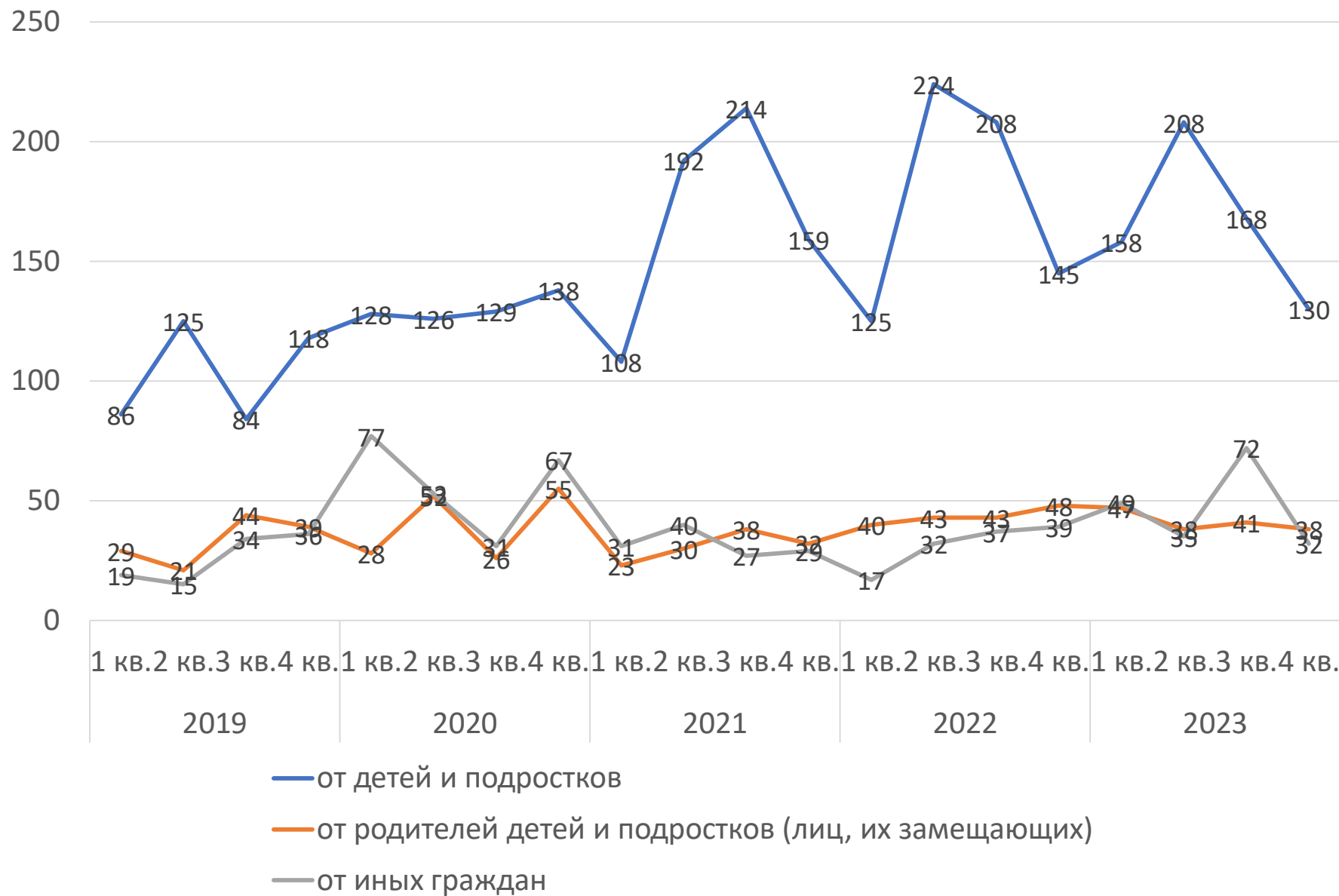
Распределение обращений на детский телефон доверия по России за период 2011-2023 годы, ед.



Коэффициент обращаемости на номер детского телефона доверия по России, 2019-2023 годы, ‰



Динамика поступивших обращений по проблеме суицида в разрезе звонивших на Телефон доверия в 2012 - 2023 гг., ед.



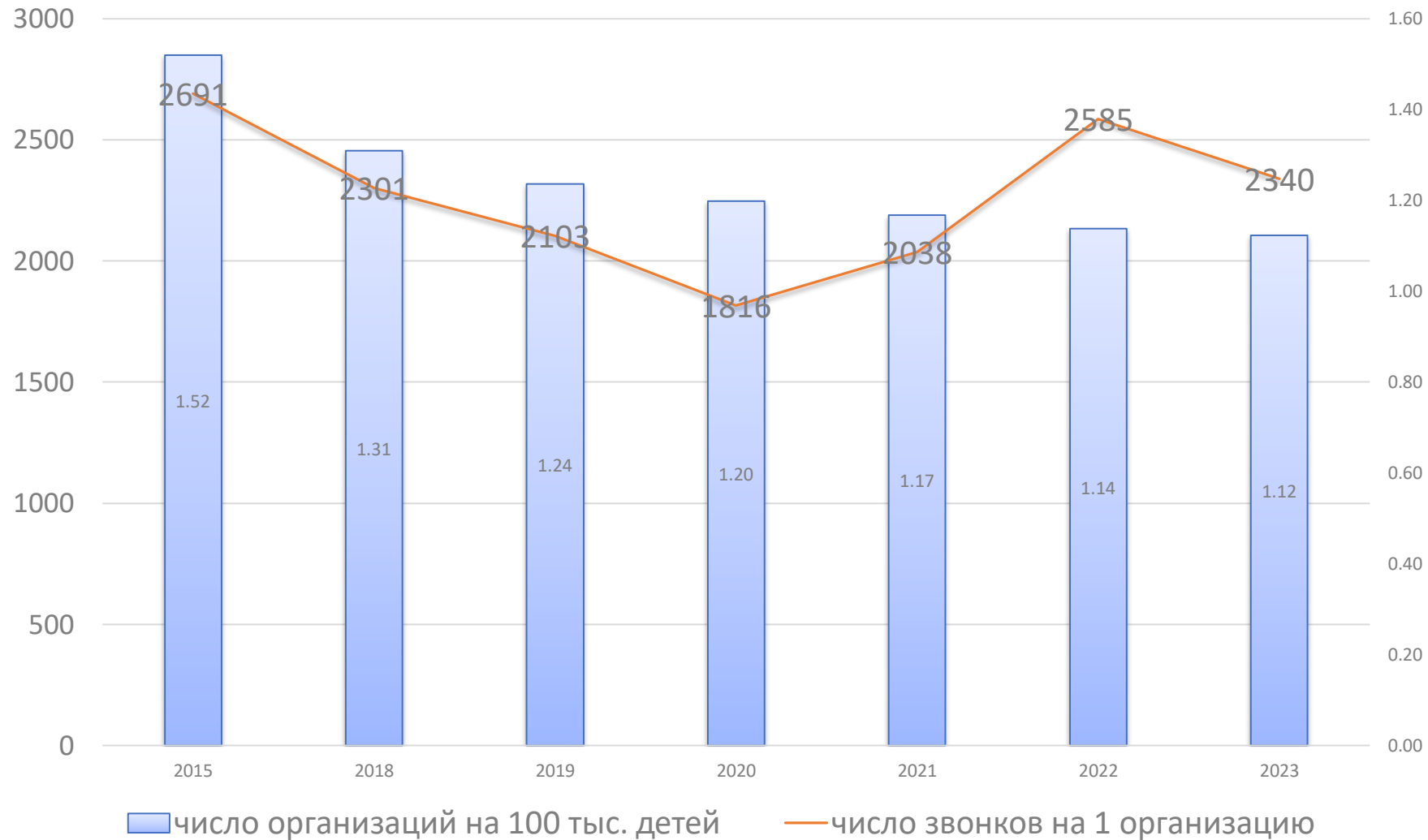
Динамика структуры поступивших обращений по проблеме сексуального насилия в отношении ребенка на Телефон доверия в период с 1 кв. 2019 года по 4 кв. 2023 года, ед.

Распределение организаций, подключенных к детскому телефону доверия по дням работы и продолжительности рабочего дня в 2023 году

	Число организаций, подключенных к детскому телефону доверия	% от общего итога	% от итога подгруппы
Всего организаций	210	100,0	-
из них:			
работающих круглосуточно	199	94,8	-
работающих в рабочие дни	11	5,2	100,0
в том числе по продолжительности:			
до 10 часов	1	0,5	9,1
10-12 часов	9	4,3	81,8
иной график работы	1	0,5	9,1

Коэффициент доступности психологической помощи ДТД в разрезе федеральных округов России в 2023 году

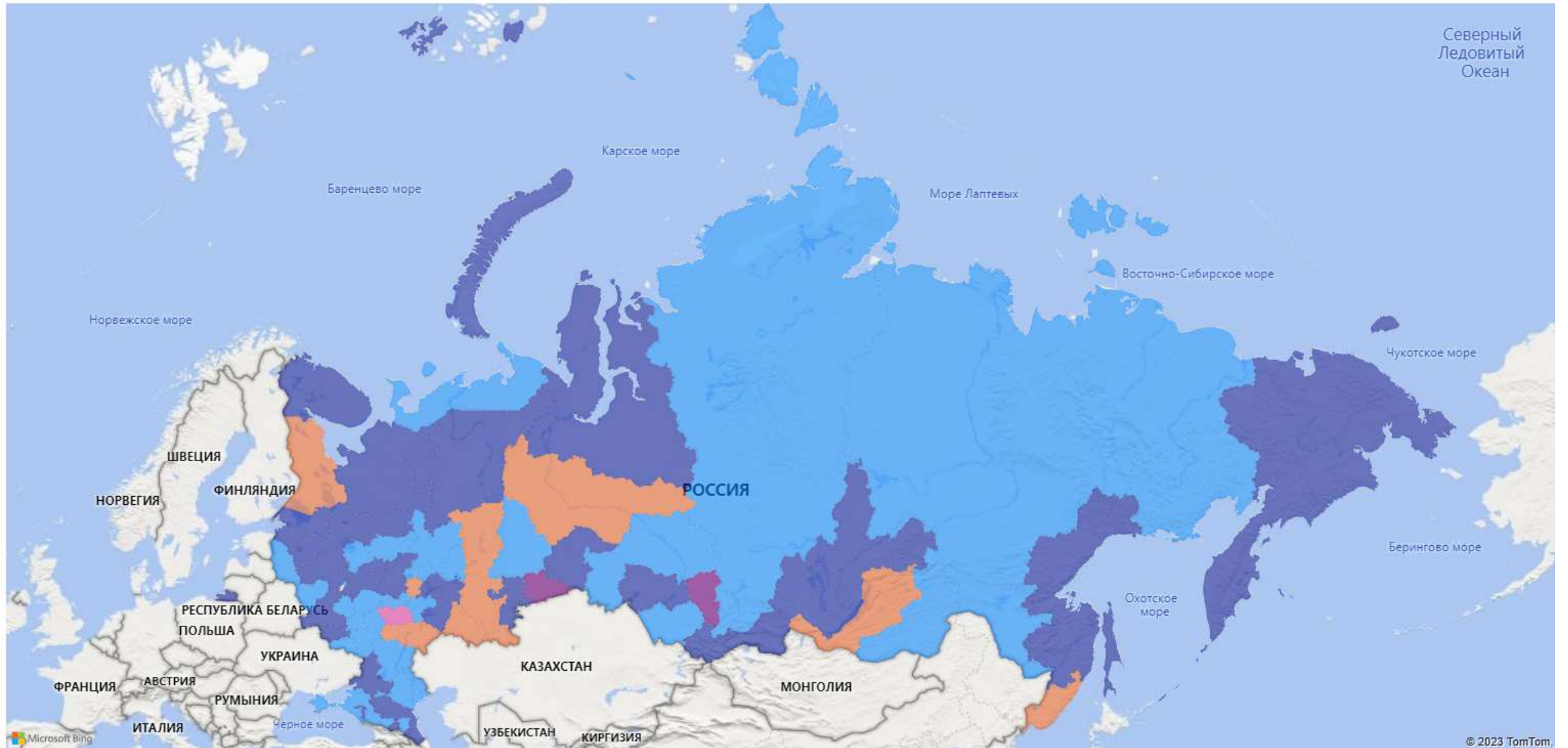
Федеральный округ	Число организаций, ед.	Коэффициент доступности услуги, %	Число обращений детей на 1000 детей	Число обращений детей на 1 организацию за год	Число обращений детей на 1 организацию в день
Уральский	19	100,0	26,6	2186,4	6,0
Сибирский	32	100,0	43,0	3280,0	9,0
Северо-Западный	27	100,0	28,1	1623,7	4,4
Северо-Кавказский	14	94,8	12,5	1611,9	4,4
Дальневосточный	23	94,4	27,8	1639,7	4,5
Центральный	39	94,0	19,8	2223,3	6,1
Приволжский	40	92,6	33,8	4165,3	11,4
Южный	16	86,7	16,9	2690,1	7,4
Всего по России	210	96,0	26,3	2340,4	7,1



Число организаций на 100 тыс. детей и число звонков на 1 организацию за период 2015, 2018- 2023 годы

Результаты кластерного анализа, 2022

кластеры 1 2 3 4 5



Выводы

- Наибольшее число обращений на номер детского телефона доверия приходится на 2013 г. , более миллиона обращений. Пандемийный период повлиял на сокращение обращений в службу ДТД, прежде всего, самих детей. Вероятно, сыграл свою роль тот факт, что дети большую часть времени находились под присмотром родителей. Затем, в 2021-2022 гг. , начинается рост числа обращений – за счет обращений детей и иных граждан.
- На протяжении всего рассматриваемого периода наибольшее число обращений поступало от детей и подростков, далее – от иных граждан и наименьшее число обращений от родителей детей и лиц их заменяющих.
- Обращает на себя внимание наличие достаточно высокой доли неквалифицируемых звонков, которые отнимают время работников и снижают показатель дозваниваемости и доступности Телефона доверия. Однако наряду с этим наблюдается постоянное увеличение доли обращений непосредственно по вопросам деятельности ДТД в структуре звонков.
- Одно из ведущих мест в структуре тематики обращений детей в службу ДТД занимают проблемы детско-родительских отношений. Можно говорить о сокращении числа и уровня обращений по вопросам жестокого обращения. Число обращений по проблеме суицида на детский телефон доверия за последние годы, напротив, имеет тенденцию к увеличению – можно предположить, что служба телефона доверия играет свою роль в системе психологической помощи несовершеннолетним с суицидальными идеями или намерениями.

Выводы

- Регионы России характеризует весьма значительная вариация показателей, характеризующих обеспеченность услугами организаций, подключенных к ДТД, режим их работы.
- Увеличивается число организаций, работающих круглосуточно. По такому графику по состоянию на конец 2023 года действуют 199 организаций, подключенных к детскому телефону доверия, что соответствует 94,8% от общего числа работающих организаций.
- Обращаемость в службу детского телефона доверия, скорее, определяется уровнем информированности о наличии такой возможности получения экстренной психологической помощи, уровне доверия к специалистам, признания в обществе, окружении ребенка и семьи допустимости обращения за поддержкой к психологу.
- Значительную роль, влияющую на результативность предоставленных услуг детского телефона доверия, играет реализуемая в регионах информационно-рекламная кампания о службе детского телефона доверия, имеющийся в большинстве субъектов РФ круглосуточный режим оказания абонентам экстренной психологической помощи по телефону, качественная специализированная подготовка (обучение) психологов детского телефона доверия и наличие профессиональной супервизионной поддержки консультантов службы.
- Для оценки ситуации в сфере результативности экстренной психологической помощи необходим мониторинг, проведение специальных исследований, что связано с необходимостью выявления результативности психологической помощи несовершеннолетним и их родителям в условиях ее анонимности.

Кучмаева Оксана Викторовна,

д.э.н., профессор кафедры
народонаселения МГУ имени
М.В.Ломоносова

kuchmaeva@yandex.ru

