

**Паспорт социальной практики, направленной
на оказание социальных услуг в дистанционном формате
«Телефон доверия – друг детей, помощник родителей»**

№ п/п	Раздел паспорта	Информация о практике
I. Информация об организации		
1.	Наименование учреждения, ФИО руководителя, адрес сайта	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Владимирской области «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Директор Саблина Юлия Алексеевна Адрес сайта: https://src-kovrov.social33.ru
2.	ФИО, занимаемая должность, номер телефона и адрес электронной почты работника, реализующего практику	Жорина Людмила Сергеевна, заведующий отделением экстренной психологической помощи по телефону Тел.: 8 (49232) 4-33-33 e-mail: kovrov_srcn@avo.ru
II. Общая информация о практике		
3.	Наименование практики	«Телефон доверия – друг детей, помощник родителей»
4.	Целевая аудитория практики	Дети, подростки, попавшие в трудную жизненную ситуацию, дети-инвалиды, родители и лица их заменяющие, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, специалисты детских учреждений, граждане, желающие оказать помощь ребенку, попавшему в трудную жизненную ситуацию.
5.	Территория внедрения практики, сроки реализации	Владимирская область Дата начала реализации практики - 1 октября 2010 года
6.	Тип практики	Практика является устоявшейся. Детский телефон доверия является неотъемлемой частью системы оказания комплексной помощи детям, подросткам и их родителям, а также лицам, их заменяющим, в преодолении кризисной ситуации. Социальная практика телефонного консультирования по оказанию экстренной консультативно-психологической помощи в дистанционном формате - устоявшаяся практика, которая реализуется и тиражируется в 85 регионах РФ под руководством Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.
III. Описание практики		
7.	Цели практики	Профилактика семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защита прав детей и укрепление семьи
8.	Задачи практики	<ul style="list-style-type: none"> • Оказание экстренной консультативно-психологической помощи анонимно, конфиденциально и бесплатно детям и родителям (лицам, их заменяющим), а также специалистам, работающим с детьми. • Выявление и профилактика случаев жестокого обращения с детьми.

		<ul style="list-style-type: none"> • Своевременное принятие мер по защите прав и законных интересов детей через передачу сигнала о детском неблагополучии в правоохранительные органы. • Предоставление обратившимся за помощью справочных и информационных услуг об иных службах, организациях, учреждениях, работающих на данной территории, где их запросы могут быть удовлетворены наиболее полно и квалифицированно.
9.	Краткое описание практики	<p>В современном обществе дети и подростки испытывают огромное количество стрессов. Даже в окружении близких и родных людей ребенок чувствует себя одиноко, испытывает эмоциональные страдания и сталкивается с большим количеством разнообразных ситуаций. Огромное количество детей переживает страх, растерянность, неуверенность в завтрашнем дне, чувство безысходности, незащищенности. Ребенок, располагая незначительным опытом, вынужден исключительно самостоятельно искать ответы на важные жизненные вопросы. Кроме того, многие родители порой не знают, как справиться с той или иной сложной ситуацией, связанной с воспитанием ребенка. Не знают, к кому обратиться за помощью и поддержкой.</p> <p>Одним из средств оказания экстренной психологической помощи семьям с детьми является практика «Телефон доверия – друг детей, помощник родителей».</p> <p>Телефон доверия может оказаться для ребенка единственным каналом, по которому он сможет сообщить о нарушении своих прав, особенно в случаях, когда у него потерян контакт с родителями или когда родители являются источником проблемы. Диапазон проблем – от конфликтов в семье и школе до попыток побега из дома или самоубийства.</p> <p>Звонки принимают специалисты с высшим психологическим образованием. Сотрудники, работающие на линии 8-800-2000-122, проходят специальную подготовку в области детского телефонного консультирования и постоянно повышают свою квалификацию.</p> <p>Консультанты помогают несовершеннолетним наладить отношения с родными и друзьями, справиться со страхами и зависимостями, обрести уверенность в себе, преодолеть одиночество, депрессию и другие проблемы. Родителям, опекунам, бабушкам и дедушкам – всем, кто столкнулся с трудностями в воспитании детей, а также взрослым гражданам, психологи-консультанты могут дать профессиональные рекомендации и оказать помощь в поиске ресурсов для решения проблем.</p> <p>Основная задача психологов-консультантов – дать высказаться позвонившему, выслушать его, не навязывать своих мнений. Они не дают готовых советов, а вместе с абонентами ищут решение. Опыт показывает, что иногда достаточно одного звонка для решения</p>

	<p>проблемы, но зачастую, обращение на Детский телефон доверия становится первым шагом в поиске выхода из сложившейся ситуации.</p> <p>Стоит заметить, что наряду с непосредственным телефонным консультированием детей и родителей в рамках практики организована информационно-просветительская деятельность, основная цель которой - сообщить детям, подросткам и их родителям о том, куда они могут обратиться в сложной ситуации, предоставить им номер Детского телефона доверия как ресурс экстренной психологической помощи и поддержки.</p> <p>Психологи наряду с традиционными формами (офлайн) используют дистантные формы продвижения Детского телефона доверия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дистанционные беседы о Детском телефоне доверия с помощью интернет-программы Skype; - синергия социальных практик, связанных с оказанием квалифицированной психологической помощи детям и родителям. <p>Суть технологии заключается во взаимном рекламировании и взаимозамещающем функционировании двух социальных практик - службы Детского телефона доверия и службы очной экстренной психологической помощи Семейный многофункциональный центр. Данная технология выполняет очень важную задачу по предоставлению психологической поддержки детям и родителям, независимо от местонахождения и временных рамок.</p> <p>В случае, когда нужна очная психологическая помощь, выходящая за рамки телефонного консультирования, либо абонент сам задает вопрос о возможности бесплатного очного или онлайн-консультирования, специалисты Детского телефона доверия переадресуют клиентов в ближайший Семейный многофункциональный центр, предоставляя контактные данные для записи к психологу.</p> <p>Таким образом, взаимодополняющее использование ресурсов ДТД и СМФЦ значительно способствует оказанию своевременной помощи нуждающимся в ней.</p> <ul style="list-style-type: none"> - региональный интернет-ресурс - сообщество «ВКонтакте» https://vk.com/dtd_33 «Детский телефон доверия. Владимирская область», которое знакомит подписчиков с принципами работы службы, позволяет следить за событиями и новостями, а также принимать активное участие в продвижении Детского телефона доверия посредством участия в различных акциях и мероприятиях. <p>Публичный канал в «Телеграмм» https://t.me/dtd_33 «Детский телефон доверия. Владимирская область».</p> <p>Специально для участников группы психологи публикуют полезные материалы с рекомендациями по постановке цели и ее реализации, планированию, приемам саморегуляции, решению конфликтных ситуаций и т.д. А главное – всегда открыты для диалога.</p>
--	---

10.	Социальные результаты, доказательность практики	<p>Благодаря внедрению практики «Телефон доверия – друг детей, помощник родителей» с октября 2010 года по октябрь 2024 года на линию, работающую на базе ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» поступило 87502 звонка, из них 65758 сообщения по проблеме, когда абонентам требовалась помощь и поддержка, что в очередной раз отражает высокую востребованность практики, как среди детей и подростков, так и среди родителей.</p> <p>Таким образом, посредством функционирования на территории Владимирской области Детского телефона доверия каждый ребенок и взрослый, независимо от места его проживания (город или сельская местность) и финансовых возможностей, в случае необходимости может получить экстренную квалифицированную психологическую помощь по любой проблеме.</p> <p>Социальная практика «Телефон доверия – друг детей, помощник родителей» позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - снизить психологический дискомфорт в семьях; - снижает уровень агрессивности, направленной на детей, и агрессивности детей и подростков, направленной на родителей и других подростков; - способствует разрешению конфликтов в семьях, налаживанию внутрисемейных отношений, профилактике социального сиротства, предотвращению жестокого обращения с детьми; <p>повышает психологическую культуру граждан, проживающих на данной территории, и способствует укреплению их психического здоровья.</p>
11.	Роль социальных партнеров в реализации практики	<p>Обеспечение деятельности детского телефона доверия на территории Российской Федерации регулируется соглашениями между Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и субъектами Российской Федерации. В рамках таких соглашений Фонд обеспечивает на территории субъекта бесплатный доступ к единому детскому телефону доверия для абонентов со стационарных, мобильных телефонов, IP-телефонии, оплачивая телефонный трафик, организует обучение специалистов региональных служб детского телефона доверия, а также рекламную кампанию службы.</p>
12.	Оценка возможности тиражирования практики, коммуникационное продвижение практики	<p>Специалисты отделения экстренной психологической помощи по телефону делятся опытом с коллегами в рамках функционирования на базе отделения ресурсно-информационного центра по методическому сопровождению учреждений социального обслуживания по организации деятельности службы «телефон доверия». В рамках данного направления деятельности ежегодно организуются вебинары для специалистов телефонов доверия других социально-реабилитационных центров Владимирской области по вопросам документооборота службы, основных этапов, принципов телефонного консультирования, работе со случаями жестокого обращения. Вебинары проходят регулярно через программу Skype в режиме онлайн.</p> <p>Психологи создают и распространяют разнообразные</p>

		<p>информационно-рекламные материалы о Детском телефоне доверия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - буклеты, ориентированные на разные категории потенциальных абонентов (младших школьников, подростков, молодежь, родителей); - буклеты, посвященные различной тематике (профилактика суицидов, компьютерной зависимости и интернет-угроз, буллинга и др.); - буклеты, приуроченные к праздничным дням (к Международному дню телефонов доверия, Международному дню защиты детей, Дню знаний); <p>плакаты, информационные листы, визитки, закладки, карманные и настольные календари, буклеты, листовки, наклейки, рекламирующие Детский телефон доверия.</p> <p>Деятельность специалистов по реализации социальной практики освещается в средствах массовой информации: в городских и областных газетах, на местных телеканалах и радиостанциях, а также на официальных сайтах: Министерства социальной защиты населения Владимирской области, ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», администрации г. Коврова, администрации Ковровского района и сайтах образовательных организаций, в социальных сетях.</p>
13.	Дополнительная информация о практике	<p>Ссылки на региональные интернет-ресурсы «Детский телефон доверия. Владимирская область»:</p> <p>https://vk.com/dtd_33 https://t.me/dtd_33</p> <p>https://social33.ru/glavnaya/glavnye-novosti/za-proshlyy-god-na-detskiy-telefon-doveriya-postupilo-pochti-7000-obrashcheniy/</p> <p>https://social33.ru/glavnaya/glavnye-novosti/vladimirskaya-oblast-v-chisle-liderov-aktsii-marafon-doveriya-2024/</p> <p>https://social33.ru/glavnaya/glavnye-novosti/pozdravlyаем-s-pobedoy-vo-vserossiyskom-konkurse/</p> <p>https://social33.ru/glavnaya/glavnye-novosti/pozdravlyаем-s-pobedoy-vo-vserossiyskom-konkurse-/</p> <p>https://uokovrov.elros.info/pres-tsentr/news/33732/;</p> <p>https://variant33.ru/programs/43416/</p> <p>https://kovrovsegodnya.ru/novosti/obshchestvo/25859-skoro-mezhdunarodnyj-den-detskogo-telefona-doveriya</p> <p>https://kovrovsegodnya.ru/18636-detskij-telefon-doveriya</p> <p>https://kovrovsegodnya.ru/novosti/obshchestvo/29937-17-maya-mezhdunarodnyj-den-detskogo-telefona-doveriya</p> <p>https://kovrovsegodnya.ru/novosti/obshchestvo/29822-detskij-telefon-doveriya-v-pomoshch-detyam-podrostkam-i-ikh-roditelyam</p> <p>https://kovrovsegodnya.ru/novosti/obshchestvo/33052-marafon-doveriya-2023</p> <p>https://24kovrov.ru/news/obshchestvo/15311-anonimno-konfidentsialno-besplatno</p> <p>https://kovrov-gorod.ru/newspaper960.html</p> <p>https://ковровскиевести.рф/stati/obshchestvo/7817-kto-pomozhet-detyam.html</p> <p>https://nashregion33.ru/news/2-mesto-v-nominacii-doversya-prisuzhdeno-serii-suvenirnoj-produkcii-futlyar-doveriya-razrabotannoj-kovrovskim-socialno-reabilitacionnym-centrom-dlya-nesovershennoletnih/</p>

Государственное казенное учреждение социального обслуживания
Владимирской области
«Ковровский социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних»



**Социальная практика «Телефон доверия –
друг детей, помощник родителей»,
направленная на оказание социальных услуг
в дистанционном формате**



Детский телефон доверия с единым общероссийским номером **8-800-2000-122** работает в ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» с **01.10.2010 г.** в соответствии с соглашением *«Об обеспечении на территории Владимирской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским номером»* (заключено между администрацией Владимирской области и Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации)



Целевая аудитория

(на кого направлена практика)

- Дети, подростки, попавшие в трудную жизненную ситуацию;
- дети-инвалиды;
- родители и лица их заменяющие;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- специалисты детских учреждений;
- граждане, желающие защитить ребенка; попавшего в трудную жизненную ситуацию.



Цель практики:

способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи.



Задачи практики:

- оказание экстренной консультативно-психологической помощи анонимно, конфиденциально и бесплатно детям и родителям (лицам, их заменяющим), специалистам, работающим с детьми;
- выявление и профилактика случаев жестокого обращения с детьми;
- своевременное принятие мер по защите прав и законных интересов детей через передачу сигнала о детском неблагополучии в правоохранительные органы;
- предоставление обратившимся за помощью справочных и информационных услуг об иных службах, организациях, учреждениях, работающих на данной территории, где их запросы могут быть удовлетворены наиболее полно и квалифицированно.

Краткое описание практики

В рамках практики детям, родителям и лицам их замещающим, обратившимся на номер 8-800-2000-1222 и проживающим во Владимирской области, квалифицированные психологи оказывают экстренную психологическую помощь по телефону.

Также практика включает организацию информационно-просветительской деятельности, основная цель которой - сообщить детям, подросткам и их родителям о том, куда они могут обратиться в сложной ситуации, предоставить им номер Детского телефона доверия как ресурс экстренной психологической помощи и поддержки.

Ежегодно более 1500 детей и родителей принимают участие в мероприятиях о Детском телефоне доверия, среди них распространяется около 2000 разработанных информационных материалов о деятельности службы.



Результаты внедрения практики

Благодаря внедрению практики «Телефон доверия – друг детей, помощник родителей» с октября 2010 года по октябрь 2024 года на линию, работающую на базе ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» поступило **87502** звонка, из них **65758** сообщения по проблеме, когда абонентам требовалась помощь и поддержка, **что в очередной раз отражает высокую востребованность практики, как среди детей и подростков, так и среди родителей.**

Таким образом, посредством функционирования на территории Владимирской области **Детского телефона доверия** каждый ребенок и взрослый, независимо от места его проживания (город или сельская местность) и финансовых возможностей, в случае необходимости **может получить экстренную квалифицированную психологическую помощь по любой проблеме.**

