

Бюджетное учреждение Омской области
«Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»

**Аналитический отчет по проведенному анонимному опросу по Детскому
телефону доверия среди школьников**

Омск, 2025

Введение

Вопросы психологического состояния детей и подростков и их психического благополучия всегда являются особо значимыми. Дети получают стресс в разных ситуациях: в учебном процессе, при общении с одноклассниками, с родителями. Поэтому им нужен инструмент для психологической поддержки. Таким инструментом является Детский телефон доверия 8-800-2000-122. Он был создан специально для детей, подростков и их родителей, чтобы оказать психологическую помощь в различных ситуациях, оказать поддержку, помочь советом в той или иной ситуации.

Актуальность – соответственно, необходимо выяснить насколько популярен Детский телефон доверия, так как важность получения психологической поддержки детям и их родителям остается на высоком уровне востребованности.

Цель – определить уровень информированности школьников о Детском телефоне доверия.

Задачи:

1. Выявить степень информированности школьников о Детском телефоне доверия.
2. Определить, с какими вопросами и какую помощь школьники могут получить на Детском телефоне доверия.
3. Выявить уровень заинтересованности в обращении на Детский телефон доверия.

Проблема исследования заключается в низкой информированности и низкой готовности части детей пользоваться Детским телефоном доверия, несмотря на то, что им необходима помощь.

Объект исследования – школьники, принявшие участие в анонимном опросе по Детскому телефону доверия.

Предмет исследования – уровень осведомленности, отношение и готовность школьников обращаться на Детский телефон доверия.

Понимание отношения школьников к Детскому телефону доверия позволяет выявить направления для улучшения информационной работы, повышения доверия к службе и формирования культуры обращения за поддержкой.

Результаты анонимного опроса

Анонимный опрос по Детскому телефону доверия состоит из 5 вопросов и имеет следующую структуру: в 1 и 4 вопросах вариант ответа один, а во 2, 3 и 5 – до 4 вариантов ответа (см. приложение). Процедура проведения анкетирования представляла собой предоставление для заполнения респонденту бумажного бланка опроса. В опросе приняли участие 71 школьник, из них 7 заполненных анкет были признаны нелегитимными и исключены, поскольку не были полностью заполнены. Таким образом, количество легитимных ответов составило 64. Обработкой полученных результатов занимались сотрудники отделения методической и аналитической деятельности.

Анализ анкетного опроса

Распределение ответов на вопрос «Ты знаешь про детский телефон доверия 8-800-2000-122?»

Из 64 респондентов, 22 ответили, что знают о Детском телефоне доверия, 42 ответили, что не знают.

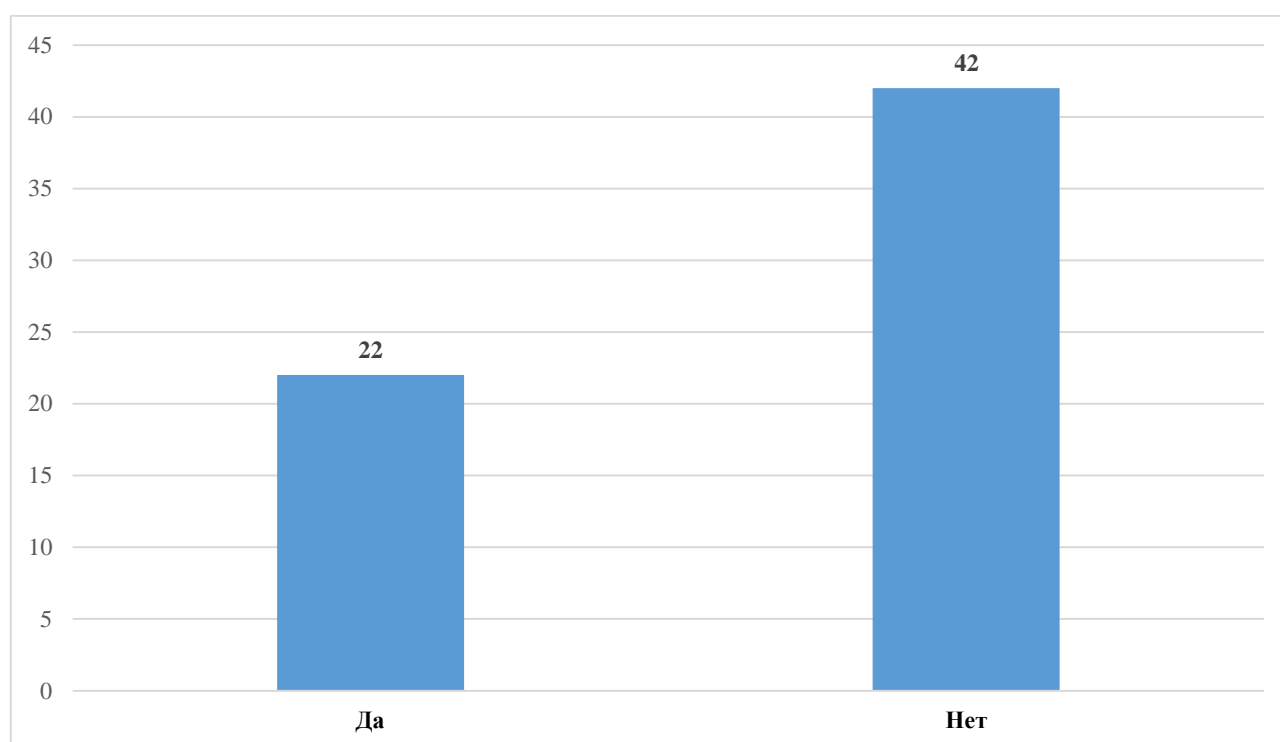


График 1. Степень узнаваемости Детского телефона доверия

Распределение ответов на вопрос «Как ты думаешь, для чего дети/подростки звонят на Детский телефон доверия?»

На этот вопрос получено 98 ответов от 64 респондентов. Большинство выбрало вариант «Получить помощь» – 40 чел. (40.8%). Вторым по актуальности стал вариант «Получить поддержку» – 36 чел. (36.7%), а третьим – «Выговориться» – 18 чел. (18.4%). Самым же непопулярным ответом стал «Получить информацию» – 4 чел. (4.1%) (График 2).

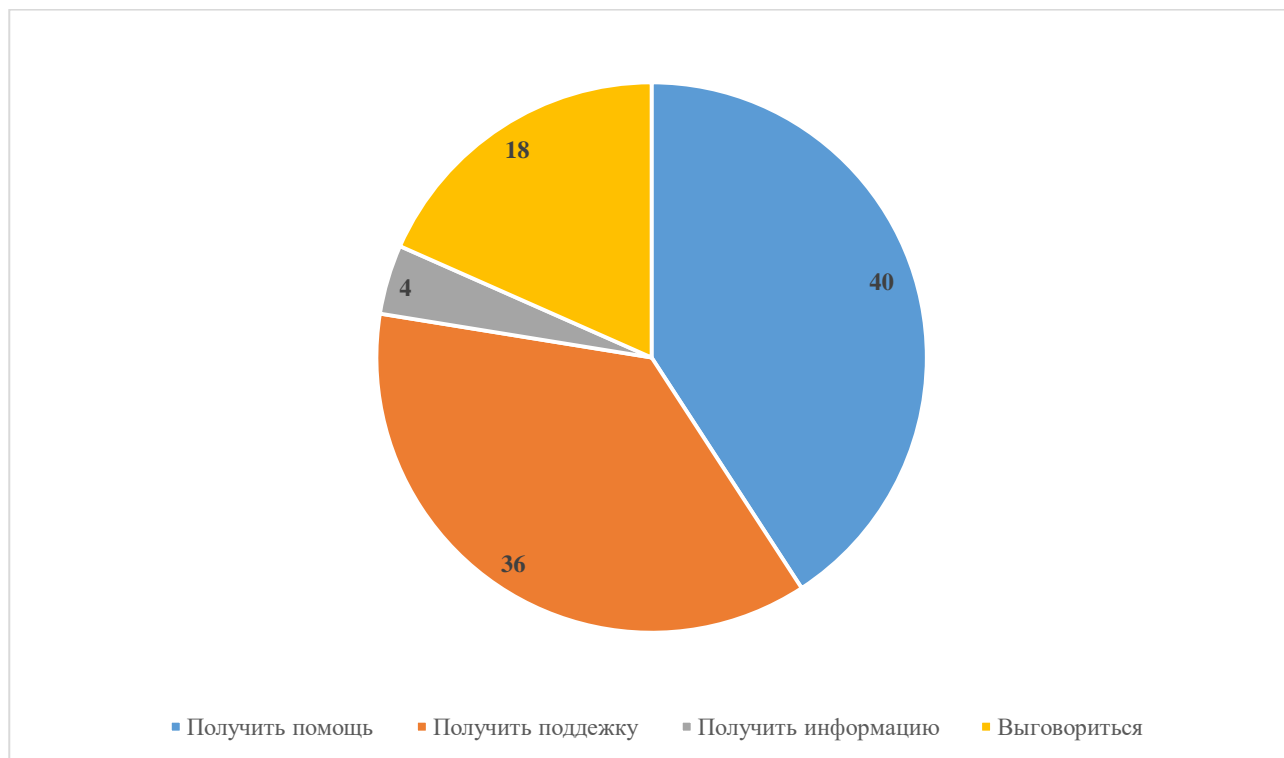


График 2. По каким причинам на Детский телефон доверия может обратиться школьник

Распределение ответов на вопрос «Как ты считаешь, с какими проблемами ты можешь обратиться на Детский телефон доверия?»

На этот вопрос 64 респондента дали 101 ответ. Из них большую часть составляет вариант ответа «Проблемы в школе» – его выбрало 22 чел. (32.7%), вторым и третьим по популярности и фактически равнозначными для респондентов являются ответы «Поссорился с родителями» и «Не с кем поговорить, меня никто не понимает» – 26 чел. (25.7%) и 27 чел. (26.7%) соответственно. Самым наименее популярным вариантом ответа является вариант ответа «Поссорился с другом/подругой», но тем не менее его выбрало 15 чел. (14.9%) (График 3).

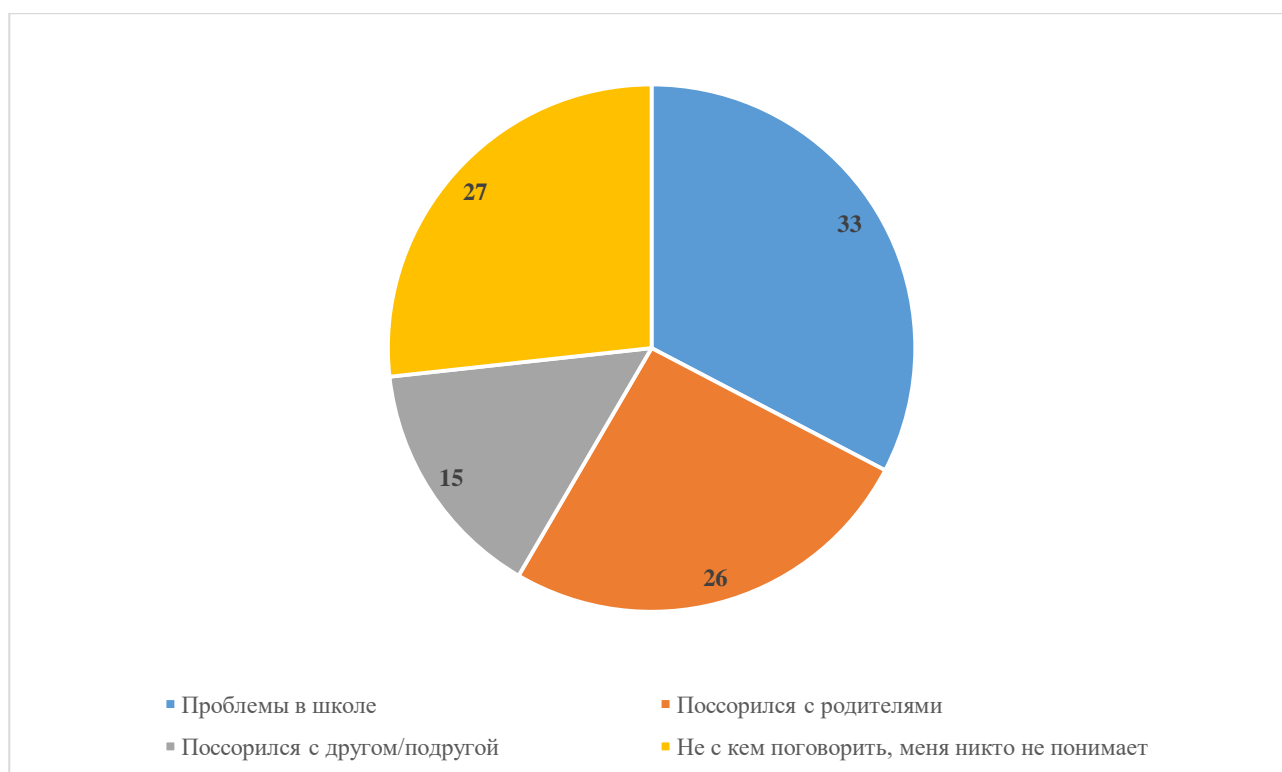


График 3. Проблемы, с которыми школьники могут обратиться на Детский телефон доверия

Распределение ответов на вопрос «Обращался ли ты когда-нибудь на Детский телефон доверия?»

Подавляющее большинство из 64 опрошенных выбрали вариант ответ «Нет» – 58 чел. (90.6%), вариант «Да» выбрали 6 чел. (9.4%). Таким образом, несмотря на высокую информированность о Детском телефоне доверия, количество обращений детей остается малым.

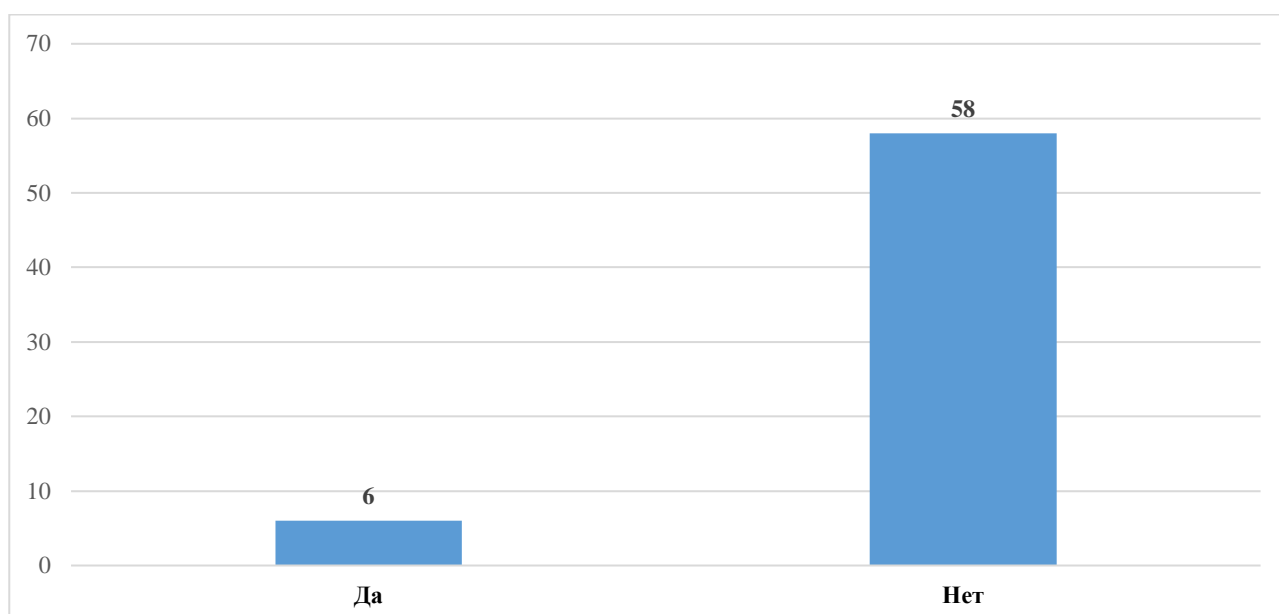


График 4. Уровень обращения на Детский Телефон доверия

Распределение ответов на вопрос «Как ты считаешь, нужен ли детский телефон доверия?»

Исходя из данных Графика 5, большинство школьников – 55 чел. (69.6%) считают, что Детский телефон доверия является полезным, потому можно обратиться за решением проблем. Менее значимыми полезными функциями являются бесплатность анонимность и круглосуточность Детского телефона доверия – 15 чел. (19%) и многоразовость – 6 чел. (7.6%). Самым непопулярным ответом является «Нет, потому что бесполезен, его выбрало 3 чел. (3.8%).

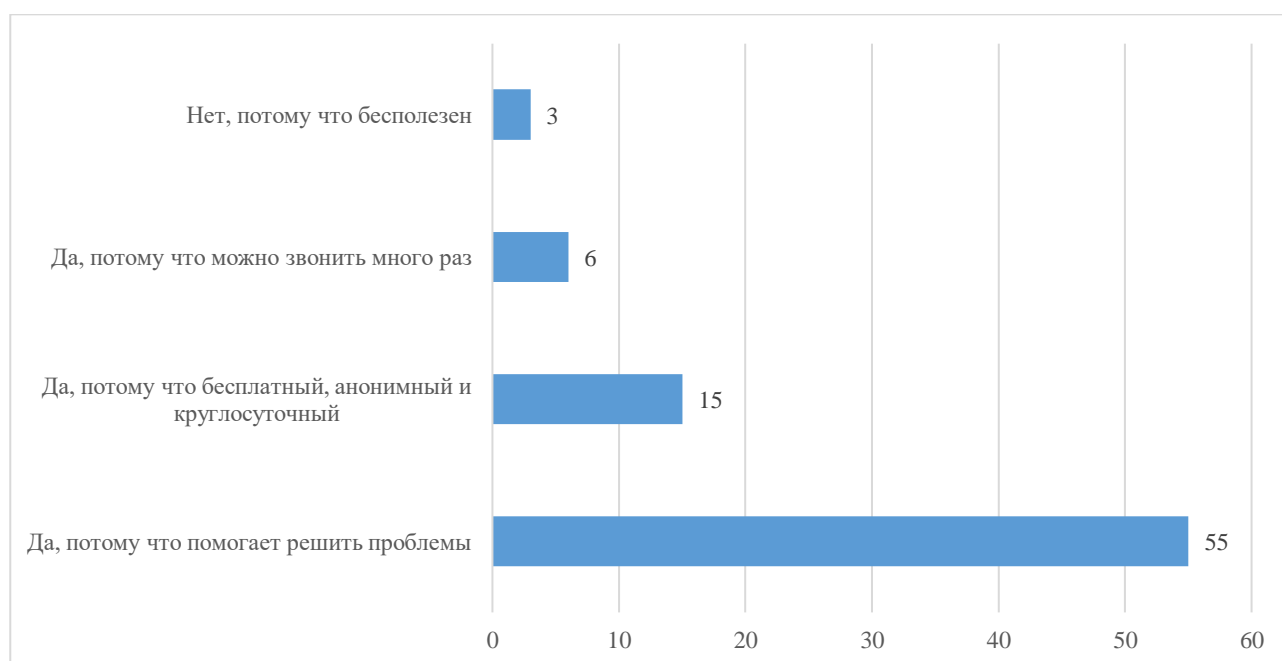


График 5. Оценка полезности Детского телефона доверия

Выводы по проведенному анкетному опросу

1. Некоторые школьники знают о существовании Детского телефона доверия. Поэтому можно сделать вывод, что кампании по распространению информации о Детском телефон доверия работают, но остается не проинформированной заметная доля школьников.

2. Дети воспринимают Детский телефон доверия как службу, которая в первую очередь, поможет справиться с трудной ситуацией. Его информативная функция для них является менее актуальной, чем консультативная.

3. Для школьников наиболее актуальные и стрессовые ситуации происходят в школе и при общении с родителями. Высокая доля ответов «Не с кем поговорить, меня никто не понимает» подчёркивает наличие у части детей

чувства одиночества и потребности в месте, где можно открыто говорить о своих переживаниях. Кроме того, даже наименее популярный ответ «Поссорился с другом/подругой» имеет значимость для некоторой части детей. Все это подтверждает, то, что для детей Детский телефон доверия, в первую очередь, является инструментом для поддержки и получения советов для решения конфликтных ситуаций.

4. Малое количество обращений школьников на Детский телефон доверия показывает, что дети испытывают сомнения, стеснение, недоверие или страх перед самим процессом общения с психологом. Полученные данные подчёркивают необходимость не только информировать школьников о наличии Телефона доверия, но и объяснять, как именно он работает, какие вопросы можно обсуждать, и показывать, что обращение является нормальным и безопасным способом получения помощи.

5. Большинство участников опроса положительно оценивают необходимость и функциональность Детского телефона доверия, рассматривая его как важный и доступный ресурс поддержки.

Заключение

Проведенный анонимный опрос среди школьников позволил выявить уровень осведомленности и фактическое обращение на Детский телефон доверия. Анализ ответов показал, что большинство школьников проинформированы о существовании службы, и понимают, что он может помочь с решением каких-либо трудностей, в том числе и психологических. Но теоретическое информирование сильно контрастирует с фактическими обращениями, так как при высокой информированности, доля участников опроса, обращающихся за помощью на Детский телефон доверия остается низкой.

Кроме того, проведенный анализ ответов говорит, о том, что дети видят Детский телефон доверия как консультирующую службу, которая поможет им в трудной ситуации (проблемы в школе, конфликты с родителями, одноклассниками и т.д.), а не информационную.

Одновременно с помощью опроса удалось установить зоны, которые требуют дальнейшего внимания. Несмотря на то, что большая часть детей имеет представление о службе, меньшая, не знающая о Детском телефоне доверия, также остается достаточно большой. Кроме того, высокое различие информированности и фактического обращения может свидетельствовать о том, что школьникам по какой-либо причине не хочется обращаться в службу. Можно предположить, что это может быть недостаточность понимания работы Детского телефона доверия, проявление различных негативных эмоций: от страха до стеснения и недоверия.

Таким образом, результаты опроса подчёркивают необходимость продолжения систематической информационно-просветительской работы среди школьников, направленной на формирование доверия к службе, снижение психологических барьеров и укрепление представления о Телефоне доверия как о доступном, безопасном и эффективном ресурсе помощи.

АНОНИМНЫЙ ОПРОС по детскому телефону доверия

1 Ты знаешь про детский телефон доверия 8-800-2000-122?

Да Нет

2 Как ты думаешь, для чего дети/подростки звонят на детский телефон доверия 8-800-2000-122?

Получить помощь Получить информацию
 Выговориться Получить поддержку

3 Как ты считаешь, с какими проблемами ты можешь обратиться на детский телефон доверия 8-800-2000-122?

Поссорился с другом/подругой Не с кем поговорить, меня никто не понимает
 Поссорился с родителями Проблемы в школе

4 Обращался ли ты когда-нибудь на детский телефон доверия 8-800-2000-122?

Да Нет

5 Как ты считаешь, нужен ли детский телефон доверия 8-800-2000-122 и почему?

Да, потому что помогает решить проблемы Да, потому что можно звонить много раз
 Да, потому что бесплатный, анонимный и круглосуточный Нет, потому что бесполезен

8-800-2000-122