

Анализ наиболее распространенных тем обращений молодежи на службу «Телефон Доверия» за 2015 – 2017 гг.

Цель – выявление наиболее распространенных тем обращений молодежи в службу «Телефон Доверия»

Время проведения – январь - февраль 2018г.

Исполнитель – МБУ Центр «Радуга».

Актуальность. В современном обществе человек испытывает огромное количество стрессов. Даже в окружении множества людей человек часто чувствует себя одиноко и испытывает эмоциональные страдания. Межличностное общение зачастую настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым людям становится трудно найти друзей и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить поддержку. В нашей стране ощущается нехватка специализированной психологической, психотерапевтической (особенно анонимной) помощи – с одной стороны, с другой – воспользоваться этой помощью людям мешает низкая психологическая культура. В свою очередь, помощь специалиста по Телефону Доверия предпочтительнее по причине большей анонимности телефонного контакта. За последние двадцать лет службы «Телефон Доверия» становятся все более распространенным явлением в социально-психологической культуре нашей страны. В год на Телефон Доверия поступает до 7 тысяч звонков от новосибирцев. В связи с этим и возникла необходимость тематического анализа обращений молодежи за услугами психолога в службу «Телефон Доверия».

Объект исследования – молодежь с 14 до 35 лет.

Предмет исследования – наиболее распространенные темы обращений.

Гипотеза: существуют наиболее распространенные темы обращений молодежи в службу «Телефон Доверия», такие как: «дети о конфликте с родителями», «любовь».

Задачи:

- проанализировать статистические данные службы «Телефон Доверия» за 2015-2017 гг.;
- составить рейтинг наиболее распространенных обращений молодежи в службу «Телефон Доверия».

Полученные результаты:

Анализ полученных данных показал, что за данный период в службу поступило 7885 звонков молодежи в возрасте от 14 до 35 лет (без учета звонков категорий «без ответа» и «розыгрыши»). В 2015 году поступило 2797 обращений, в 2016 – 2742 и в 2017 году 2346 звонков (рис.1).

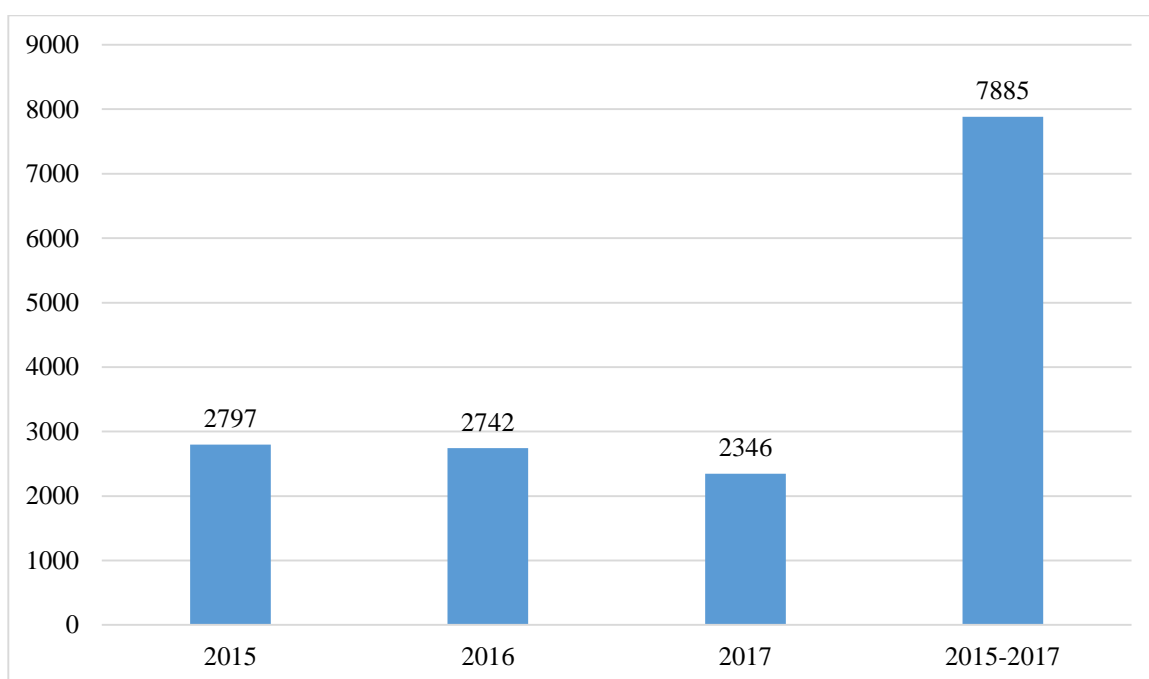


Рис. 1. Количество обращений молодежи в службу «Телефон Доверия» за 2015-2017 гг.

Незначительное снижение звонков в 2017 году обусловлено тем, что на линии происходили технические работы (смена оператора связи) в течение года.

Полученные результаты позволяют составить рейтинг тем обращений в службу. Так, в 2015 году, темы звонков распределились следующим образом:

1. «разрыв отношений» - 28%,

2. «дети о конфликте с родителями» - 22%,
3. «тревога, страх» - 18%,
4. «конфликты» - 17%
5. «одиночество» - 15% (рис.2).

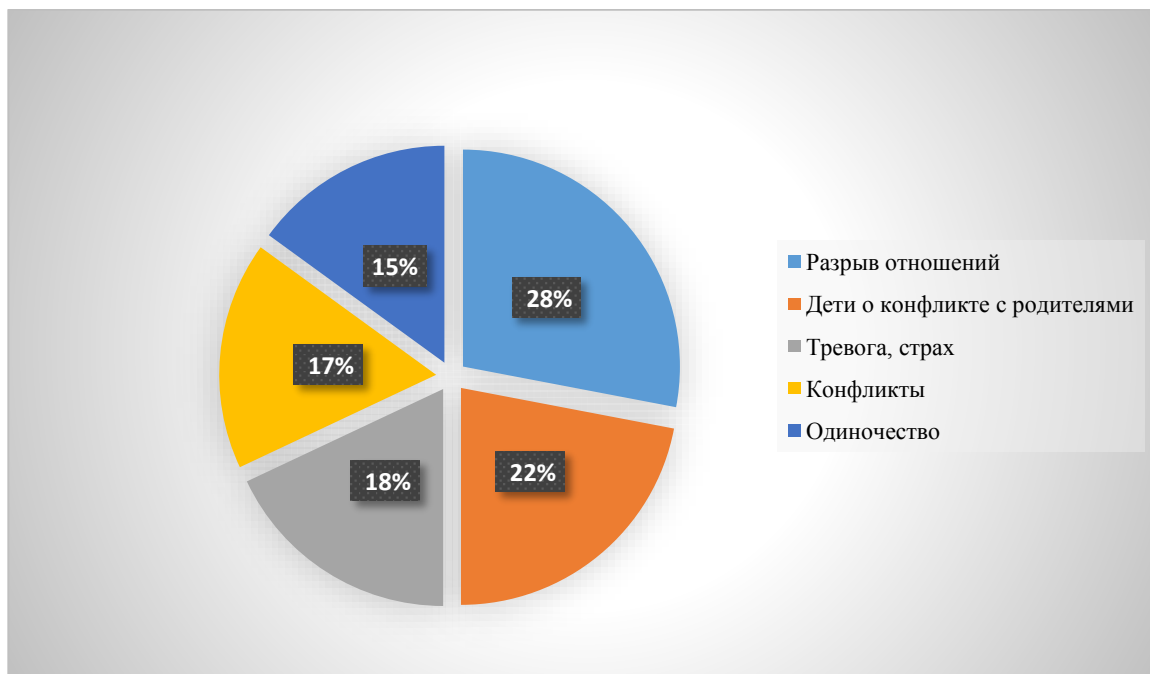


Рис. 2. Распределение тем обращений молодежи в службу «Телефон Доверия» в 2015 году

В 2016 году ситуация меняется:

1. «дети о конфликтах с родителями» - 27% обращений,
2. «поиск партнера, любовь» - 19%,
3. «отношения со сверстниками (дети)» - 18%,
4. «разрыв отношений» - 18%,
5. «стресс, аффективные состояния» - 18% (рис. 3).

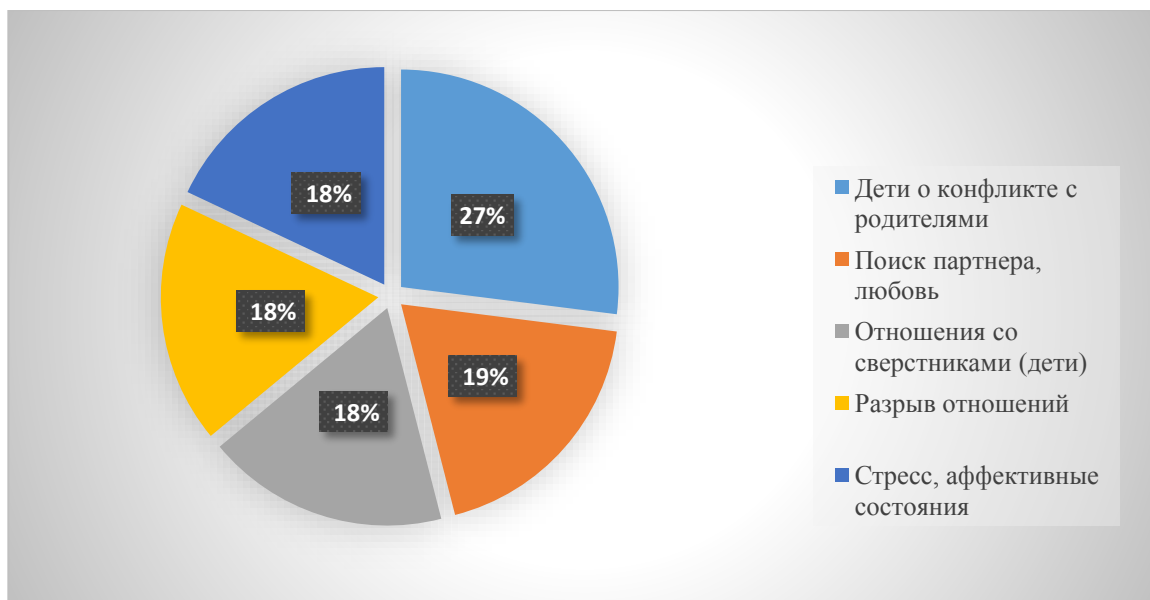


Рис. 3. Распределение тем обращений молодежи в службу «Телефон Доверия» в 2016 году

Можно заметить, в 2016 году проявляется такие темы для обсуждения, как «поиск партнера, любовь», «отношения со сверстниками», «стресс, аффективные состояния», которые отсутствовали в 2015 году. Они сменяют «конфликты», «одиночество», «тревога, страх».

Анализ звонков за 2017 год показывает, что структура тем обращений несколько меняется:

1. «дети о конфликтах с родителями» – 28%,
2. «разрыв отношений» - 24%,
3. «поиск партнера, любовь» - 19%,
4. «стресс, аффективные состояния» - 15%,
5. «тревога, страх» - 14% (рис. 4).

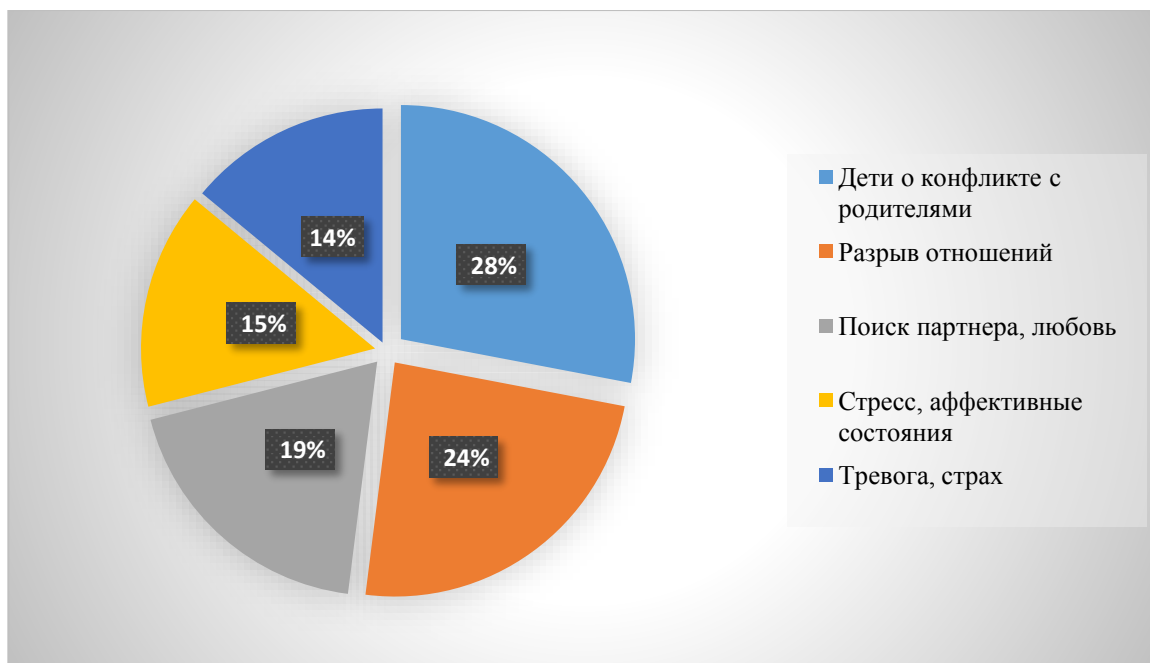


Рис. 4. Распределение тем обращений в службу «Телефон Доверия» в 2017 году

Снова появляется такая тема, как «тревога, страх», сменяя собой тему «отношения со сверстниками».

Обобщая полученные данные можно выделить наиболее частые темы обращений в службу «Телефон Доверия» за отчетный период 2015 – 2017 гг.

1. «дети о конфликтах с родителями» – 26%,
2. «разрыв отношений» - 23%,
3. «поиск партнера, любовь» - 18%,
4. «тревога, страх» - 17%,
5. «стресс, аффективные состояния» - 16% (рис. 5).

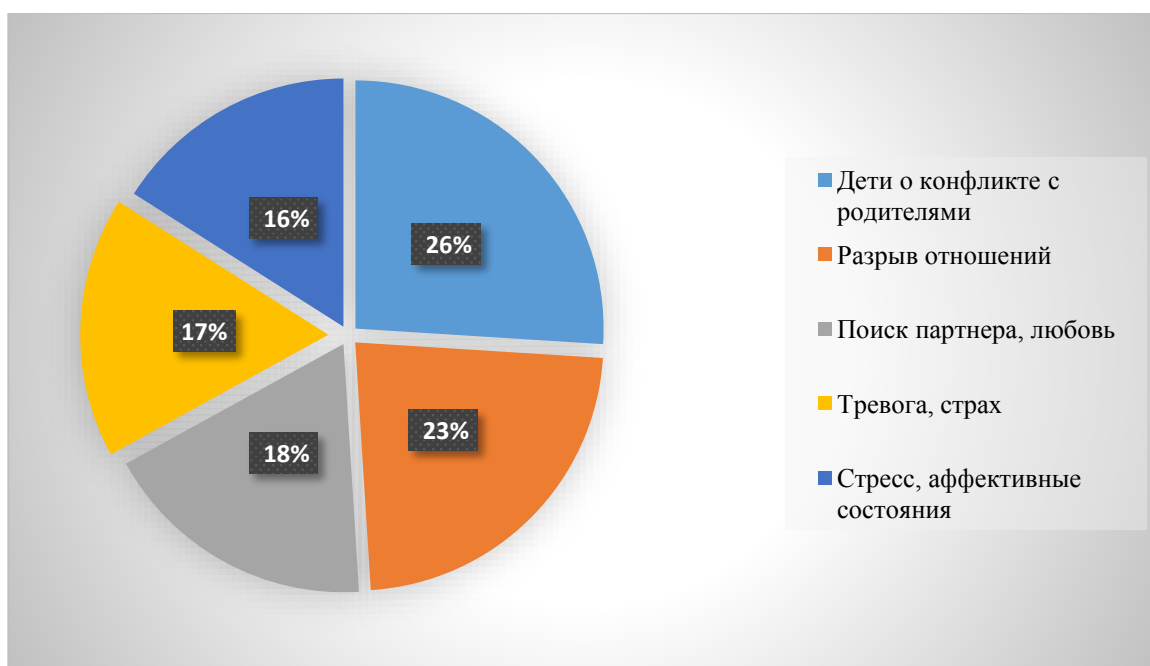


Рис. 5. Распределение тем обращений в службу «Телефон Доверия» за 2015-2017 гг.

Вывод. Анализ полученных данных дал представление о наиболее распространенных темах обращений в службу «Телефон Доверия»:

1. Чаще всего современная молодежь обсуждает вопросы, связанные с конфликтами между детьми и родителями – 26%. Тема актуальна на протяжении всех 3-х лет.
2. Современную молодежь так же волнует проблема любовных отношений. Разрыв отношений – 23% наблюдается на протяжении всего отчетного периода. Поиск и правильный выбор партнера, любовь - актуальна последние 2 года.
3. 16% обращений приходится на звонки, когда абонент находится в аффективном состоянии.

Результаты данного исследования определяют необходимость дальнейшего развития деятельности службы с широким распространением информации о ней в молодежной среде.

Т.О., гипотеза данного исследования о существовании наиболее распространенных тем обращений молодежи в службу «Телефон Доверия»,

такие как: «дети о конфликте с родителями», «любовь», нашла свое полное эмпирическое подтверждение.