

УДК 364-3:061.1НГЛДМ]:341.31

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.3>

**Олена ДУНЕБАБІНА**

студентка II курсу магістерського освітнього рівня кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Київський університет імені Бориса Грінченка, бульвар І. Шамо, 18/2, м. Київ, Україна, 02154

**Ольга ШВЕД**

кандидат соціологічних наук, доцентка кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Київський університет імені Бориса Грінченка, бульвар І. Шамо, 18/2, м. Київ, Україна, 02154

**ORCID:** 0000-0003-4251-3894

**Scopus-Author ID:** 57277857400

**Катерина ЛЕВЧЕНКО**

доктор юридичних наук, кандидат філософських наук, професорка, Урядова уповноважена з питань гендерної політики, Кабінет Міністрів України, вул. Грушевського, 12/1, м. Київ, Україна, 01008

**ORCID:** 0000-0002-8334-7362

**Scopus-Author ID:** 57277694700

**Бібліографічний опис статті:** Дунебабіна О., Швед О., Левченко К. (2023). Вплив соціально-економічної ситуації в Україні на роботу Національної «гарячої лінії» для дітей та молоді. *Ввічливість. Humanitas*, 5, 19–27, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.3>

## ВПЛИВ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ СИТУАЦІЇ В УКРАЇНІ НА РОБОТУ НАЦІОНАЛЬНОЇ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ» ДЛЯ ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ

Війна росії проти України вплинула і на дітей. Діти страждають, бо вони морально не готові сприйняти події, пов'язані з війною: смерті, переїзди, нове оточення, нові країни, психологічне напруження в сім'ї, втрати близьких та знайомих тощо. Для реалізації покращення психологічного та морального стану дітей, захисту їх прав, створення умов для нормального існування та навчання держава співпрацює з міжнародними та громадськими організаціями, створені та використовуються різноманітні інструменти та механізми. Одним з них є Національна гаряча лінія для дітей та молоді (далі – НГЛДМ), яка створена та підтримується громадською організацією «Ла Страда – Україна». Маючи багаторічний досвід телефонного консультування дітей та молоді, Національна гаряча лінія гнучко реагує на потреби та виклики, з якими стикаються діти в різні роки, у залежності від соціально-політичної ситуації в країні. Фахівці Національної гарячої лінії для дітей та молоді безкоштовно, анонімно та конфіденційно консультують як зі стаціонарного безкоштовного телефону 0 800 500 225, так і з безкоштовного мобільного 116 111 (єдиний загальноєвропейський номер). За допомогою звертаються не тільки діти та молодь, але і їх батьки або опікуни, вчителі та інші спеціалісти, які працюють з дітьми.

Дослідження з даної тематики в Україні проводяться вперше.

В статті на основі статистичного аналізу дзвінків на Національну «гарячу лінію» для дітей та молоді та здійснення соціологічного дослідження проаналізовано вплив соціально-політичної ситуації в країні на проблемні питання, з якими діти і підлітки зверталися за консультацією та сформовано рекомендації для подальшого розвитку роботи гарячої лінії.

**Ключові слова:** діти, молодь, гаряча лінія, телефонне консультування, ГО «Ла Страда-Україна», Національна гаряча лінія для дітей та молоді.

**Olena DUNEBABINA**

2nd year of the master's student, Social Pedagogy and Social Work Department, Faculty of Psychology, Social Work and Special Education of Borys Grinchenko Kyiv University, I. Shamo Blvd., 18/2, Kyiv, Ukraine, 02154

**Olha SHVED**

PhD in Sociology, Associate Professor, Social Pedagogy and Social Work Department, Faculty of Psychology, Social Work and Special Education of Borys Grinchenko Kyiv University, 18/2 I. Shamo Blvd., Kyiv, Ukraine, 02154, o.shved@kubg.edu.ua

ORCID: 0000-0003-4251-3894

Scopus-Author ID: 57277857400

**Kateryna LEVCHENKO**

Doctor of Law, PhD of Philosophy, Professor, Government Commissioner for Gender Equality Policy, Cabinet of Ministers of Ukraine, 12/1, Grushevskogo str., Kyiv, Ukraine, 01008

ORCID: 0000-0002-8334-7362

Scopus-Author ID: 57277694700.

**To cite this article:** Dunebabina O., Shved O., Levchenko K. (2023). Vplyv sotsialno-ekonomichnoi sytuatsii v Ukraini na robotu Natsionalnoi «hariachoi linii» dlia ditei ta molodi [The influence of the socio-economic situation in Ukraine on the work of the National "hotline" for children and youth]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 5, 19–27, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.3>

## THE INFLUENCE OF THE SOCIO-ECONOMIC SITUATION IN UKRAINE ON THE WORK OF THE NATIONAL «HOTLINE» FOR CHILDREN AND YOUTH

*Russia's war against Ukraine also affected children. Children suffer due to the fact that they are not morally ready to accept events related to the war: death, relocation, new surroundings, new countries, psychological stress in the family, loss of loved ones and friends, etc. In order to improve the psychological and moral condition of children, protect their rights, create conditions for normal existence and education, the state cooperates with international and public organizations, various tools and mechanisms are created and used. One of them is the National Hotline for Children and Youth, which was created and is supported by the public organization La Strada – Ukraine. The National Hotline, which has many years of experience in telephone counseling of children and youth, flexibly responds to the needs and challenges faced by children in different years, depending on the socio-political situation in the country.*

*Specialists of the National Hotline for Children and Youth provide free, anonymous and confidential consultations both from the landline freephone 0 800 500 225 and from the free mobile phone 116 111 (the pan-European number). Not only children and youth apply for help, but also their parents or guardians, teachers and other specialists who work with children.*

*Research on this topic is being conducted for the first time in Ukraine.*

*Based on a statistical analysis of calls to the National Hotline for Children and Youth and a sociological study, the article analyzes the impact of the socio-political situation in the country on the problematic issues that children and adolescents have sought advice on and formulates recommendations for further development of the hotline.*

**Key words:** children, youth, hotline, telephone counseling, non-governmental organization, NGO "La Strada-Ukraine", National Hotline for Children and Youth.

**Постановка проблеми.** Забезпечення комплексу прав дитини відповідно до найкращих міжнародних стандартів є обов'язком і напрямом політики Української держави. Україна ратифікувала Конвенцію ООН про права дитини та Факультативні протоколи до неї, низку Конвенцій Ради Європи, які стосуються різних аспектів захисту прав дитини, зокрема Конвенцію із запобігання насильству стосовно жінок та домашньому насильству та боротьбу із цими явищами, Конвенцію по боротьбі із сексуальним насильством та сексуальною експлуатацією дітей та інші. Ці документи визначають широке коло прав дитини та їх зміст. Забезпечення вті-

лення їхніх положень в національне законодавство і практику здійснюється шляхом прийняття та імплементації комплексного закону «Про охорону дитинства», профільних законів – про освіту, охорону здоров'я, соціальні послуги, запобігання та протидію домашньому насильству, торгівлі людьми, захист прав тих, хто постраждав внаслідок збройної агресії російської федерації проти України, нормативно-правових актів на їх виконання, а також запровадження адміністративної та кримінальної відповідальності за порушення низки прав дитини.

Для дотримання прав дитини створена система державних органів та механізмів, до яких

залучені громадські та міжнародні організації. Серед послуг, що мають і можуть отримувати діти, визначене телефонне консультування, яке дозволяє дітям, що «не наважувалися звернутися до фахівця або не мають такої можливості, за участі дипломованого консультанта вирішити власні проблеми» (Опанасенко О., 2017, с. 58).

На важливості розвитку телефонного консультування наголошує О.Опанасенко, визначаючи його на сучасному етапі суспільного розвитку «одним з пріоритетних напрямів соціально-психологічної допомоги, як дітям, так і різновіковим верствам населення» (Опанасенко О., 2017, с.164).

Унікальним інструментом забезпечення прав дитини, надання послуги консультування є Національна «гаряча лінія» для дітей та молоді (далі – НГЛДМ), створена громадською організацією «Ла Страда – Україна» (далі ГО «Ла Страда-Україна»). Як самостійна лінія вона працює з 2013 року, але консультації дітям та молоді почали надаватися раніше, з початку двохтисячних років, оскільки «гарячі лінії» на базі організації «Ла Страда – Україна» з актуальних соціальних питань працюють з 1997 року. З 2013 року НГЛДМ прийняла більше 600 000 звернень. З цього ж року вона є членом глобальної організації дитячих телефонів довіри Child Helpline International і працює за єдиним європейським номером, який отримала в 2017 році. «Загальноєвропейський номер 116 111 – це важливе досягнення. Бути єдиним контактом з іншими європейськими країнами важливо для того, аби українські діти, що знаходяться в Європі, знали, що такий самий номер телефону, який є в Україні, працює і в інших європейських країнах» (з інтерв'ю з А.Кривуляк – директоркою департаменту роботи гарячих ліній ГО «Ла Страда-Україна»).

Робота Національної гарячої лінії для дітей та молоді припадає на складні часи незалежної української державності, значні соціально-політичні зміни, безпекові виклики, збройну агресію російської федерації проти нашої держави, а також глобальні виклики, пов'язані з пандемією COVID-19. Ще з 2014 р. українські діти почали страждати від агресивних дій ворога України і звертаються з питаннями, які стосувались війни. В 2022 р. після повномасштабного вторгнення росії проблем і питань

виникло набагато більше: загиблі та зниклі рідні та знайомі, руйнування житла, навчальних закладів та інших інституцій, які вони відвідували, переїзди по країні та за межі України, інше оточення, нові друзі, нові школи, часто не на рідній мові. Тож вони не могли не вплинути на роботу гарячої лінії. Тому трансформація діяльності НГЛДМ в умовах соціально-політичних змін, які відбулися в Україні та світі протягом її існування, є актуальною темою дослідження.

**Аналіз останніх публікацій.** Такі науковці, як О. Тюптя, І. Євченко, І. Зверева, С. Борисюк, О. Опанасенко, М. Легенька та співавтори цієї статті О. Швед і К. Левченко присвятили чимало уваги висвітленню різних аспектів розвитку телефонного консультування. О. Тюптя описувала історію створення та роботу служби екстреної психологічної допомоги по телефону. К. Левченко узагальнила досвід гарячої лінії, структурувала категорії звернень та визначила перспективні напрями її розвитку (Левченко К., 2017, с. 33-35). М. Легенька досліджувала роботу гарячої лінії як інструменту протидії насильству та булінгу.

**Мета статті** полягає у виявленні впливу соціально-політичної ситуації в країні на зміст звернень на Національну гарячу лінію для дітей та молоді і формуванні рекомендацій для вдосконалення її роботи.

Досягнення поставленої мети здійснюється шляхом використання наступних методів наукового пізнання: кабінетного дослідження і аналізу матеріалів і документів, які закладають основу для роботи гарячої лінії, зокрема, Положення про роботу Національної гарячої лінії для дітей та молоді; статистичного аналізу даних щодо звернень на гарячу лінію, методів соціологічного анкетного опитування за допомогою google form, стандартизованого інтерв'ю та історично-порівняльного методу. Завдяки використанню методу статистичного аналізу здійснено порівняльний аналіз кількості та змістовного наповнення звернень на «гарячу лінію» протягом різних років та місяців її роботи. Використання історично-порівняльного методу дало можливість виявити динаміку в кількості і в контенті звернень на НГЛДМ в різні роки, а також ідентифікувати типи дзвінків, з якими звертаються залежно від соціально-політичної ситуації в країні. За допомогою методів анкету-

вання та глибинних інтерв'ю була зібрана важлива інформація про основні напрями роботи «гарячої лінії», проблеми роботи, потреби консультантів та рекомендації щодо вдосконалення її роботи.

**Викладення основного матеріалу.** Відповідно до Положення про роботу Національної гарячої лінії для дітей та молоді – це інформаційно-довідкова, консультативна, соціально-психологічна, правнича служба (п. 1.1). Її головною метою є надання в телефонному, електронному та письмовому режимах безкоштовних інформаційних, соціально-психологічних та правничих консультацій усім, хто звертається (п. 1.2). «Цільовою групою послуг гарячої лінії є будь-яка особа до 18 років, а також студентська молодь до 25 років, яка звернулася з проханням про надання консультації щодо захисту її прав та інтересів, психологічної та правничої підтримки у складних життєвих обставинах, а також доросла особа, яка звернулася щодо захисту прав та інтересів дитини» (п. 1.3.).

Коли «гаряча лінія» створювалася в 2013 році, вона мала назву «Національна дитяча «гаряча лінія». Відповідно до міжнародних стандартів та національного законодавства дитина – це будь-яка особа у віці до 18 років. Як свідчив аналіз статистичних даних дзвінків, на гарячу лінію зверталися і старші за віком особи (табл. 1). Крім того, відповідно до законодавства дитиною вважаються особи із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування від 18 до 23 років, у яких у віці до 18 років померли або загинули батьки, та особи, які були віднесені до дітей, позбавлених батьківського піклування.

Аналіз даних з таблиці 1 демонструє, що із запровадженням з 2021 року в статистичній звітності категорії «молодь», значно зменшився ідентифікований відсоток дорослих телефонуючих. В 2019 р. він становив 30,1%, в 2020 р. – 26,7%, а в 2023 р. – 8,6, в 2022 – 4,1, в 2021 р. – 5,2. З цього можна зробити висновок, що абсолютну більшість серед тих, хто був ідентифікований як дорослі телефонуючі від початку роботи цієї гарячої лінії складала молодь. Але відсутність такого показника робила молодих людей та проблеми, з якими вони зверталися невидимими. Тому виділення молоді в окрему категорію стало необхідним та продуманим кроком. Враховуючи існуючу ситуацію з телефонними зверненнями від осіб віком від 18 років, з 2021 року офіційно було запроваджено консультування молоді і «гаряча лінія» змінила назву на сучасну – Національна гаряча лінія для дітей та молоді.

Протягом існування «гаряча лінія» працювала за різними графіками і з різною тривалістю робочих годин – від 4-х годин на день до цілодобового режиму (24/7). Цілодобовий режим було запроваджено в березні 2022 р. у відповідь на виклики, пов'язані із повномасштабним вторгненням росії на територію України і необхідністю посилення допомоги дітям, молоді та сім'ям з дітьми. Такий перехід призвів до покращення доступу абонентів до послуг «гарячої лінії», що відображає динаміка кількості звернень у 2022 та 2023 рр. порівняно з попередніми роками. Проведене дослідження виявило тенденцію до щорічного зростання кількості звернень.

Таблиця 1

**Розподіл телефонуючих на Національну «гарячу лінію» для дітей та молоді за віком**

Рік	Діти (%)	Дорослі (%)	Молодь (%) (за цим показником дані почали збиратися з 2021 р.)
2013	93	7	-
2014	94,1	5,9	-
2015	91,7	8,3	-
2016	85	15	-
2017	77,6	22,4	-
2019	69,9	30,1	-
2020	76,3	26,7	-
2021	74	5,2	20,8
2022 (6 місяців)	77,2	4,1	18,7
2023 (6 місяців)	67	8,6	24,4

Протягом років змінювалася структура дзвінків: з 2019 р. спостерігалось стрімке зростання психологічних звернень (табл. 2). Такі зміни відображають динаміку проблем в дитячому та молодіжному середовищі, підкреслюють актуальні питання, які хвилювали дітей.

Буде перебільшенням висновувати, що всі зміни були пов'язані із соціально-політичною ситуацією в країні. Так, питання кібербезпеки виникли як відповідь на розповсюдження соціальними мережами та Інтернетом дитячої порнографії, яка вироблялася, зокрема, в Україні, кіберулінгом, фішингом та агресивним контен-

Таблиця 2

## Розподіл видів консультацій на НГЛДМ по роках (у%)

Рік	Інформаційні	Психологічні	Правові
2014	90,3	8	1,7
2015	84,7	12	3,3
2016	86,7	10,3	3,3
2017	88,5	7,9	3,6
2018	89	3,7	7,3
2019	91,8	3,2	5
2020	56,5	30	13,5
2021	40,1	46,2	13,7
2022 (перше півріччя)	34,6	48,1	17,3
2023 (перше півріччя)	30,5	56,4	13,1

том в Інтернеті, а також виникненням і популярністю гри «Синій кит», яка призводила до суїцидальних настроїв та таких намірів серед дітей. (Андреєнкова В. та ін., 2017)

Увага до тематики сексуальної експлуатації дітей була збільшена завдяки приєднанню українських громадських організацій до Міжнародної організації ЕКПАТ (ЕСРАТ – End Child Trafficking and Prostitution) (ЕСРАТ) – покінчимо з торгівлею дітьми та дитячою проституцією, що відбулося в 2005 році. Консультанти телефону тоді почали вчитись, як реагувати та консультувати з даної тематики (сексуальної експлуатації дітей). Також важливим стимулом для посилення уваги до цієї тематики стало приєднання в 2011 році України до Конвенції Ради Європи по боротьбі із сексуальним насильством та сексуальною експлуатацією дітей (Лансаротська Конвенція) (Конвенція, 2012). Досвід консультування з цих питань було включено до методичних рекомендацій (Андреєнкова В. та ін., 2017).

Разом з тим, суттєві зміни в змісті дзвінків на «гарячу лінію» були пов'язані з соціально-політичними змінами в країні. «Події листопада 2013 року розгорталися від вимог підписати Договір про асоціацію з Європейським Союзом до відставки Уряду та Президента (гру-

день 2103 р.), які порушували права громадян. Відразу після відставки Президента Януковича в кінці лютого 2014 р. Україну спіткало непомірне випробування – військова агресія з боку російської федерації та окупація і анексія Автономної Республіки Крим» (Андреєнкова В. та ін., 2018, с. 67).

В липні-жовтні 2023 року спільно з громадською організацією «Ла Страда-Україна» було проведено соціологічне дослідження за допомогою анкетування 106 працюючих і колишніх співробітників ГО «Ла Страда-Україна», членів Національної тренерської мережі та Національної мережі медіаторів та здійснення напівструктурованого інтерв'ю. Завдяки цьому стало можливим дослідити основні тенденції розвитку звернень на «гарячу лінію», здійснити їхній порівняльний аналіз на різних етапах її роботи, зокрема у зв'язку із актуальною на той момент соціально-політичною ситуацією в країні; дізнатись про проблеми, які виникали в певні періоди роботи, проаналізувати розвиток процесу формування компетенцій фахівців та фахівчинь, які працюють на НГЛДМ, створення та використання інформаційного забезпечення «гарячої лінії».

Обрахування результатів дослідження здійснено з використанням програми Turereform. Під

час проведення соціологічного опитування респондентам ставилася низка питань, які стосувалися оцінки впливу соціально-політичної ситуації в Україні на контент звернень до НГЛДМ. Програма скеровувала такі питання тільки працівникам ГО «Ла Страда – Україна», незалежно від років роботи. Тому відповіді були надані 23 респондентами/ками. Ці питання в анкеті були відкритими. В даній статті використана лише частина зібраної інформації, що стосується впливу соціально-політичних змін в Україні на контент звернень на НГЛДМ. Решта інформації буде проаналізована додатково в окремих публікаціях.

Найбільш значущими подіями, які вплинули на роботу НГЛДМ, респондентами були названі наступні: початок широкомасштабного вторгнення російської федерації в Україну в лютому 2022 року та подальші події війни – 69.6%; вимушене переселення з Автономної Республіки Крим, частини територій Донецької та Луганської областей – 39.1%; події російсько-української війни 2014–2021 – 34.8%; початок війни росії проти України в 2014 році – 30.4%; Революція Гідності та Майдан 2013–2014 рр. – 26,1%; перебування при владі режиму Януковича – 17.4%. Додатково респондентки називали такі події, як Помаранчева революція 2004 року, економічна криза, деінституалізація системи захисту прав дитини, загальнонаціональні вибори (з інтерв'ю з Легенською М., віцепрезиденткою ГО «Ла Страда-Україна»). «Лінія працює багато років і насправді є залежність від того, що відбувається в країні, тому що це впливає на інтереси дітей, на підвищення їхнього розуміння. Також це впливає на їхній психологічний стан» (з інтерв'ю з Саєнко А., консультанткою гарячих ліній та юристкою ГО «Ла Страда – Україна» в 2014–2018 рр.).

Коло питань, які з'явилися під впливом Революції гідності та збройної агресії росії проти України визначили п'ять респондентів/ок, які на той час працювали на гарячій лінії. Серед них: переживання дітей, пов'язані з подіями: «Дітей цікавили причини Революції, вони скаржилися, що не можуть стати безпосередньо учасниками». «Діти запитували про події на Майдані; висловлювали свої думки щодо ситуації та євроінтеграції; розповідали лозунги та співали пісні, які були популярними на Майдані; говорили про те, як їхня сім'я реагує на

події». Консультанти відзначали, що «з'явилась категорія ВПО з різними проблемами; особи, які постраждали від сексуального насильства; діти, які залишились на тимчасово окупованих територіях чи вивезені до росії (з відкритих відповідей на анкету). Також зверталися з питаннями мобілізації татусів з багатодітних сімей; захист прав дітей ВПО, виплати їм, можливість влаштування в заклади освіти».

Серйозні зміни в життя дітей та молоді в Україні, як і у всьому світі, на початку 2020 року вніс COVID-19. Семеро респондентів/ток, які брали участь в соціологічному дослідженні, в 2020–2021 роках працювали на «гарячій лінії» і надали наступні відповіді: «Діти цікавилися правилами особистої безпеки; запитували, чи довго буде COVID-19; сумували за офлайн-навчанням; мали підвищену тривожність та страх захворіти на COVID-19; не знали, чим себе зайняти під час самоізоляції; потерпали від домашнього насильства; запитували про вакцини проти COVID-19». Діти нарікали на: «самотність через ізоляцію, тривогу; бажання бачитися з друзями, бо не вистачало спілкування; проблеми домашнього насильства; кібербулінг» (з відкритих відповідей на анкету). На НГЛДМ зросла кількість звернень від батьків: «запитували про особливості оформлення відпусток по догляду за дітьми в період пандемії; звернення, які стосувалися неможливості дітей працювати онлайн, оскільки батьки не мали змоги забезпечити дітей ноутбуками, телефонами та інтернетом; батьки нарікали на якість дистанційного навчання, кібербулінг» (з відкритих відповідей на анкету).

24 лютого 2022 року стали чорним днем в календарі кожного українця та українки, не обійшовши дітей та молодь. Повномасштабне вторгнення росії на територію України, вимушені переселення в інші регіони України або міграція за кордон змінили життя кожного і кожної. На запитання щодо впливу початку повномасштабного вторгнення росії на територію України надали відповідь 10 учасників анкетування, які працювали в цей час на «гарячій лінії» та респондентки інтерв'ю. Узагальнено їх відповіді можна представити наступним чином: «Були запити щодо евакуації; отримання гуманітарної допомоги; отримання соціальних виплат; виїзд за кордон та перетин кордону; влаштування в нові навчальні заклади; отримання

медичної допомоги; відновлення втрачених документів; отримання статусу ВПО; юридичні аспекти щодо перетину кордону; реєстрація за кордоном; питання щодо усиновлення дітей, чий батьки загинули в результаті воєнних дій; повідомлення щодо безвісти зниклих та депортованих дітей – це переважні запити, які надходили від батьків/родичів щодо дітей. Від самих дітей надходили запити щодо страху смерті себе або когось із рідних/близьких; про переживання горя і втрату (смерть когось із рідних/близьких); телефонували діти, які були розлучені зі своїми батьками; були звернення від дітей, які залишилися без супроводу; жалілися про насильство над ними; викрадення дітей татами; дискримінація та булінг у школі за регіональною ознакою; проблеми з фізичним здоров'ям; невпевненість у своєму майбутньому; депресивні стани; фобії; панічні атаки; проблеми з адаптацією на новому місці. Також і від дітей і від їхніх рідних надходили повідомлення про випадки сексуального насильства над дітьми в умовах війни (СНПК). Були також повідомлення про вивезення дитини одним з партнерів, про самопошкодження». Типовим питанням від дітей було: «мене турбують панічні атаки через постійні повітряні тривоги, що робити?»

Через деякий час з'явилися питання, пов'язані з проблеми ВПО та пільгами для ВПО, отриманням соціальних послуг, розлученням батьків та поділом майна. Телефонували діти, які перебувають на окупованих територіях і хочуть виїхати на підконтрольну територію. Більшість респондентів відмітила, що діти жаліються на те, що з мамами виїхали за кордон, але не знають мови країни перебування, дуже сумують за рідними. Дзвінки із-за кордону стосувались психоемоційної підтримки, сумом за домівкою, рідними та друзями. Питання стосувались статусу «дитина війни»; використання дітей, як засобу уникнути служби в армії; виїзд з окупованої території дітей, якщо батьки підтримують окупантів; питання переміщення в межах країни; питання виїзду за кордон на навчання. Телефонували навіть молоді військовослужбовці щодо психологічної підтримки.

У 2023 році 13% від загальної кількості звернень пов'язані саме з повномасштабним вторгненням. «На сьогоднішній день можемо ска-

зати про те, що розширюється сфера надання консультацій. Звичайно, це психологічна підтримка, але це різні сфери, різні напрями це і безпосередньо консультації в напрямі запобігання самогубствам, вчинення селфхарму, звертаються діти, які опинились у ситуації булінгу, переживають щодо даної ситуації, як з нею поратися, як з неї вийти. Тобто можемо говорити про те, що рівень тривожності зменшився, але тим не менш, складні ситуації, з якими стикаються діти та підлітки лишаються в їхньому житті» (Бондар В., психологиня ГО «Ла Страда – Україна», консультантка Національних гарячих ліній). Консультанти відзначили, що «найважче консультувати у випадках, коли звертаються з проблемою сексуального домагання з боку військовослужбовців та втрати когось із родичів, друзів» (з відкритих відповідей на анкету). Кожного разу поява нових запитань та звернень на гарячу лінію вимагала нагальних навчань та підвищення кваліфікації консультантів гарячої лінії, здійснення відповідної інформаційної підтримки, що є самостійною темою дослідження.

НГЛДМ здійснює важливу адвокаційну роботу, спрямовану на покращення захисту дітей. Така діяльність базується на аналізі звернень на «гарячу лінію» як основи для її здійснення. Яскравим проявом адвокаційної роботи є розробка та внесення змін до законодавства. На рахунку ГО «Ла Страда – Україна» декілька розроблених і переданих народним депутатам для реєстрації законопроектів. Один з них був підготовлений в 2014 році – були внесені зміни в закон про мобілізацію, відповідно до яких не можна мобілізувати чоловіків, які мають трьох дітей і більше. До запропонованих змін в законі була норма про чотирьох дітей як підстави для не проведення мобілізації, що призводило до того, що багатодітні сім'ї, які перебувають під захистом держави, залишилися без батька. Також чинником для не мобілізації було визначено наявність в родині дитини з інвалідністю.

**Висновки.** Проведене дослідження дає підстави характеризувати НГЛДМ не просто як один з інструментів забезпечення прав дитини, надання послуги консультування, а як унікальний інструмент, структуру, аналогів якої для дітей та молоді в Україні не існує.

За роки своєї роботи Національна «гаряча лінія» для дітей та молоді знаходиться в постій-

ному організаційному та змістовному розвитку, відповідаючи на актуальні потреби і питання дітей, а також дорослих осіб, які зверталися на лінію з різноманітними запитами щодо прав дитини та державної політики в цій сфері. Кількість дзвінків на НГЛДМ щороку збільшується. Гнучкість в роботі НГЛДМ є необхідною відповіддю на питання дітей. З 2021 року консультивання було розширено і на таку вікову групу як молодь, а з березня 2022 року як відповідь на виклики повномасштабного вторгнення росії на територію України, НГЛДМ почала працювати в режимі 24/7. Тому для забезпечення цілодобової роботи лінії є необхідні фінансові ресурси. Інструментом покращення фандрайзінгу може бути проведення зустрічей з міжнародними організаціями і (потенційними) донорами щодо фінансування гарячої лінії.

Оскільки НГЛДМ є важливим суб'єктом захисту прав дитини, вбачається необхідність посилення співпраці з державними установами, зокрема усіма профільними ЦОВВ та обласними державними (військовими) адміністраціями, органами місцевого самоврядування. Зокрема, важливим є проактивне інформування названих стейкхолдерів щодо результатів роботи НГЛДМ, зокрема через розсилку двічі на рік інформації щодо статистики звернень на лінію, проведення двічі на рік публічних інформаційних заходів за результатами роботи НГЛДМ, а також науково-практичних конференцій з діяльності НГЛДМ. Для забезпечення комплексного підходу в роботі НГЛДМ громадській організації «Ла Страда – Україна» спільно з партнерами доцільно стратегічне планування діяльності НГЛДМ.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Джура Н. Роль телефонного консультивання для учнів середньої та старшої школи. Актуальні проблеми соціальної сфери. Житомир, 2014. С. 57–60. URL: [http://eprints.zu.edu.ua/16738/1/Джура\\_Сейко.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/16738/1/Джура_Сейко.pdf) (дата звернення: 16.11.2023)
2. Конвенція Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства : Конвенція Ради Європи від 25.10.2007 р. : станом на 20 черв. 2012 р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_927#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_927#Text)
3. Ла Страда-Україна: 20 років життя / В. Андрєєнкова та ін. ; ред. К. Левченко. Київ : Україна, 2018. 140 с.
4. Левченко К. Національна дитяча «гаряча лінія» як технологія захисту прав дітей. <http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/7842/1/Levchenko.pdf> (дата звернення: 21.11.2023)
5. Міжнародна організація ЕКПАТ <https://ecpat.org> (дата звернення: 18.11.2023).
6. Небезпечні квести для дітей: профілактика залучення / В. Андрєєнкова та ін. ; ред.: Л. Ковальчук, К. Левченко. ТОВ "Агентство «Україна», 2017. 76 с.
7. Опанасенко О. Діти як клієнти служби телефону довіри. Студентський науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення : зб. матеріалів Міжнар. студент. науково- практ. конф., м. Ніжин, 26 квіт. 2017 р. URL: [http://lib.ndu.edu.ua:8080/dspace/bitstream/123456789/1635/1/Збірник%20тез%20конференції\\_2017.pdf#page=163](http://lib.ndu.edu.ua:8080/dspace/bitstream/123456789/1635/1/Збірник%20тез%20конференції_2017.pdf#page=163) (дата звернення: 18.11.2023)
8. Стандартні операційні процедури взаємодії суб'єктів надання соціальної допомоги дітям, які опинились в складних життєвих обставинах, і Національної дитячої «гарячої» лінії / ред. К. Б. Левченко. Київ : ТОВ «Україна», 2017. 48 с.

#### REFERENCES:

1. Dzhura N. (2014) Rol telefonnoho konsultuvannia dlia uchniv serednoi ta starshoi shkoly. Aktualni problemy sotsialnoi sfery. [The role of telephone counseling for middle and high school students. Current problems of the social sphere]. Zhytomyr, S. 57–60 URL: [http://eprints.zu.edu.ua/16738/1/Dzhura\\_Seiko.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/16738/1/Dzhura_Seiko.pdf) [In Ukrainian]
2. Konventsiia Rady Yevropy pro zakhyst ditei vid seksualnoi ekspluatatsii ta seksualnoho nasylstva : Konventsiia Rady Yevropy vid 25.10.2007 r. : stanom na 20 cherv. 2012 r. [Council of Europe Convention on the Protection of Children from Sexual Exploitation and Sexual Violence] URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_927#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_927#Text) [In Ukrainian]
3. La Strada-Ukraina: 20 rokiv zhyttia [La Strada-Ukraine: 20 Years of Life] / V. Andrieienkova ta in. ; red. K. Levchenko. Kyiv : Ukraina, 2018. 140 s. [In Ukrainian]
4. Levchenko K. Natsionalna dytiacha «hariacha liniia» yak tekhnolohiia zakhystu prav ditei. [National Children's «Hotline» as a Technology of Protection of Children's Rights] <http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/7842/1/Levchenko.pdf> [In Ukrainian]
5. Mizhnarodna orhanizatsiia EKPAT [ECPAT International], <https://ecpat.org> (data zvernennia: 18.11.2023)



6. Nebezpechni kvesty dlia ditei: profilaktyka zaluchennia [Dangerous Quests for Children: Prevention of Involvement] / V. Andriienkova ta in. ; red.: L. Kovalchuk, K. Levchenko. TOV "Ahentstvo "Ukraina", 2017. 76 s. [In Ukrainian]

7. Opanasenko O. Dity yak kliienty sluzhby telefonu doviry. [Children as clients of the hotline service]. Studentskyi naukovyi vymir sotsialno-pedahohichnykh problem sohodennia : zb. materialiv Mizhnar. student. naukovy- prakt. konf., m. Nizhyn, 26 kvit. 2017 r. URL:[http://lib.ndu.edu.ua:8080/dspace/bitstream/123456789/1635/1/Zbirnyk%20tez%20konferentsii\\_2017.pdf#page=163](http://lib.ndu.edu.ua:8080/dspace/bitstream/123456789/1635/1/Zbirnyk%20tez%20konferentsii_2017.pdf#page=163) (data zvernennia: 18.11.2023) [In Ukrainian]

8. Standartni operatsiini protsedury vzaiemodii subiektiv nadannia sotsialnoi dopomohy ditiam, yaki opynylys v skladnykh zhyttievykh obstavynakh, i Natsionalnoi dytiachoi «hartiachoi» linii [Standard Operating Procedures for the Interaction of Subjects Providing Social Assistance to Children who Find Themselves in Difficult Life Circumstances and the National Children's "Hotline"/ red. K. B. Levchenko. Kyiv : TOV Ukraina, 2017. 48 s. [In Ukrainian]