

# Онлайн-угрозы глазами детей и взрослых

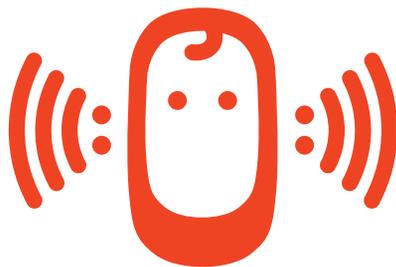
**Итоги пятилетней работы Линии помощи «Дети онлайн» показывают: школьники видят больше всего проблем в интернет-общении, а их родители – в содержании размещенных в Сети материалов**

**Авторы:**

Галина Солдатова,  
доктор психологических наук, профессор, член-корреспондент РАО

Владимир Шляпников,  
кандидат психологических наук

Мария Журина



**дети онлайн**  
**8 800 25 000 15**

❖ 15 декабря 2009 года была создана Линия помощи «Дети онлайн» – единственная в России уникальная служба телефонного и онлайн-консультирования, которая оказывает психологическую и информационную поддержку детям, подросткам и их родителям, столкнувшимся с различными проблемами в Интернете. Помимо своей главной функции, Линия помощи – источник достоверной информации о рисках и угрозах, с которыми юные пользователи сталкиваются в Сети. Качественный и количественный анализ обращений, поступивших за 5 лет существования Линии помощи, дает возможность непосредственно оценить реальный масштаб, характер и динамику онлайн-угроз.

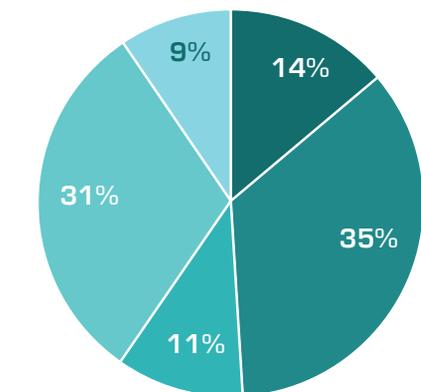
Проект Линия помощи «Дети онлайн» был создан в рамках Года безопасного Интернета в России в 2009 году Фондом Развития Интернет и Фондом «Дружественный Рунет». В настоящее время работа Линии помощи осуществляется сотрудниками Фонда Развития Интернет и факультета психологии МГУ имени М.В. Ломоносова при поддержке ОАО МТС и ОАО МГТС. За 5 лет работы Линии помощи ее операторами было принято 7236

звонков, обработано более 3117 электронных обращений (1957 писем и 1160 через онлайн-чат), поступающих как от детей, так и взрослых. Обратиться на Линию помощи можно по телефону 8-800-25-000-15, бесплатно позвонив из любой точки страны, либо по электронной почте: [helpline@detionline.com](mailto:helpline@detionline.com), либо в онлайн-чате на сайте [detionline.com](http://detionline.com). Звонки принимаются в рабочие дни с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

На основе анализа эмпирических данных и обращений на Линию помощи все онлайн-риски были разделены на четыре категории, соответствующие четырем основным сферам деятельности в Интернете: коммуникационные, технические, контентные и потребительские. В отдельную категорию были выделены запросы, связанные с интернет-зависимостью. По своей

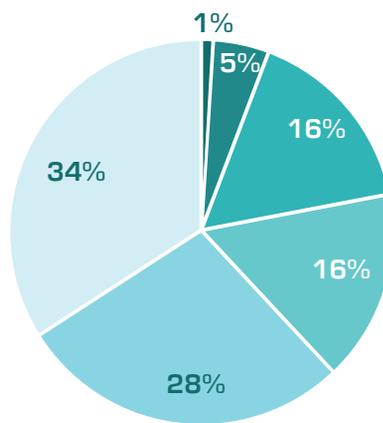
цели обращения были разделены еще на две категории: по факту столкновения с проблемой и запросы на профилактику тех или иных рисков. По каждой категории подсчитывалась частота обращений как в абсолютных, так и в относительных показателях. Помимо этого, была проанализирована динамика обращений на Линию помощи за пять лет, а также проведено сравнение

**Доля обращений по основным типам онлайн-рисков на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы**



- контентные
- коммуникационные
- потребительские
- технические
- зависимость

**Доля обращений по основным видам коммуникационных онлайн-рисков на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы**



- кибербуллинг (профилактика)
- секстинг и груминг (профилактика)
- другое (профилактика)
- кибербуллинг (столкновение)
- секстинг и груминг (столкновение)
- другое (столкновение)

половозрастных групп (совершеннолетние и несовершеннолетние, мужчины и женщины).

### Коммуникация — зона повышенной опасности

По данным исследований Фонда Развития Интернет, основное место, где дети и подростки сталкиваются с коммуникационными рисками, — это социальные сети. Хотя, по данным опросов, российские школьники сталкиваются с коммуникационными рисками существенно реже, чем с контентными или техническими, проблемы, возникшие в процессе онлайн-общения — это основная причина обращений на Линию помощи «Дети онлайн». На долю таких обращений приходится более трети всех звонков и сообщений (35%). Данный факт позволяет говорить о том, что столкновение с коммуникационными рисками — наиболее серьезная проблема для детей и подростков и, по сравнению с другим типам онлайн-рисков, чаще причиняет ощутимый вред. Отчасти это обусловлено тем, что проблемы, связанные с онлайн-общением, не имеют простых и надежных технических решений. Антивирусы и программы фильтрации не могут защитить ребенка от травли или сексуальных домогательств, с коммуникационными рисками сложнее справиться самостоятельно.

Наиболее распространенные виды коммуникационных рисков — это кибертравля или кибербуллинг (16% всех обращений по коммуникационным рискам) и различные формы сексуальных домогательств: секстинг, груминг, онлайн-знакомства и т. д. (28% всех обращений по коммуникационным рискам). Коммуникационные риски — один из наиболее быстро эволюционирующих типов онлайн-рисков. Каждый год на Линию помощи поступают обращения в связи с новыми видами коммуникационных угроз, которые связаны с репутацией в социальных сетях, общением с незнакомцами, участием в потенциально опасных со-

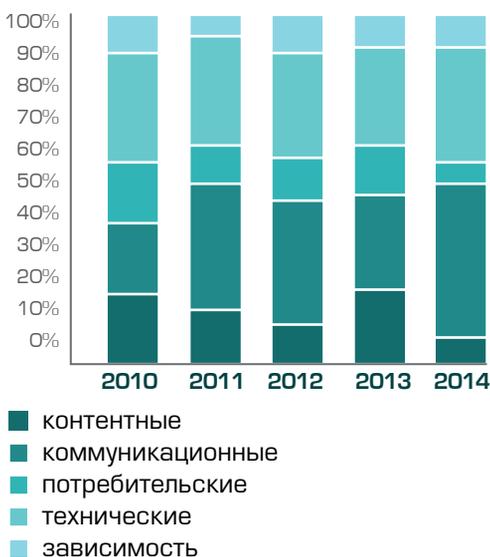
циальных группах. Доля таких обращений составляет 34%, причем от детей они исходят примерно в два раза чаще, чем от взрослых.

Статистика Линии помощи показывает, что большая часть родителей еще не видит или недооценивает новые потенциальные угрозы, связанные с общением в Сети. Взрослые, как правило, чаще обращаются по вопросам, связанным с кибертравлей и сексуальными домогательствами, а также общением детей с потенциально опасными онлайн-друзьями, в первую очередь это относится к общению со взрослыми.

Дети и родители обращаются на Линию помощи по проблемам общения в Сети примерно с одинаковой частотой. Это единственный тип рисков, по которому девочки обращаются на Линию помощи в среднем в 2–3 раза чаще, чем мальчики, мамы — в 3 раза чаще, чем папы.

И дети, и родители чаще всего обращаются на Линию помощи, когда столкновение с коммуникационными рисками уже произошло (80% случаев).

### Динамика обращений по основным типам онлайн-рисков на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы



– Я мама девятилетней девочки. Она вместе с подругой познакомилась в ВКонтакте с женщиной, которая представилась фотографом и предложила им стать моделями. Когда дома никого не было, она связалась с ними по Skype и предложила позировать без одежды. Я узнала об этом слишком поздно. Сейчас эта женщина шантажирует мою

По данным исследований Фонда Развития Интернет, это один из наиболее распространенных онлайн-рисков. Ежегодно с ним сталкивается, как минимум, половина российских школьников. На долю технических рисков приходится примерно треть всех обращений на Линию помощи «Дети онлайн» (31%), и это соотношение со-

Проблемы, связанные с онлайн-общением, не имеют простых и надежных технических решений. Антивирусы и программы фильтрации не могут защитить ребенка от травли или сексуальных домогательств.

дочь, принуждает позировать снова, угрожая выложить фотографии в Сеть. Подскажите, что делать.

С годами количество обращений, связанных с коммуникационными рисками, неуклонно растет – за пять лет число таких обращений выросло в 12 раз. Если в 2010 году количество запросов, связанных с коммуникационными рисками, составляло около 20% от общего числа запросов, то в 2014 году их доля возросла до 50%. Увеличение числа обращений происходит в основном за счет детей и подростков. В 2014 году количество обращений несовершеннолетних превысило количество обращений взрослых в два раза. Учитывая динамику обращений на Линию помощи, а также существующие тренды развития социальных сетей, можно предположить, что в ближайшей перспективе количество столкновений детей с коммуникационными рисками будет расти.

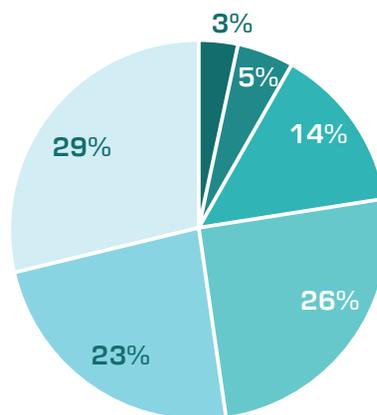
#### Технические аспекты: зона контролируемых рисков

Понятие технических рисков подразумевает повреждение устройств, имеющейся на них информации и программного обеспечения, а также кражу персональных данных в результате действия вредоносных программ.

храняется на протяжении всех пяти лет существования проекта.

Общее количество обращений по техническим рискам растет пропорционально росту аудитории Линии

Доля обращений по основным видам технических онлайн-рисков на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы



- потеря личных данных (профилактика)
- вредоносные программы (профилактика)
- другое (профилактика)
- потеря личных данных (столкновение)
- вредоносные программы (столкновение)
- другое (столкновение)

помощи: за пять лет оно увеличилось примерно в 6 раз. Динамика различных видов технических рисков неоднородна. Число обращений, связанных со столкновением с вредоносными программами, постепенно снижается, с освоением новых устройств и приложений – растет, а со взломом аккаунтов и кражей персональных данных – остается постоянным.

Один из наиболее распространенных видов технических рисков – столкновение с вредоносными программами. По данным исследований Фонда Развития Интернет, более трети российских школьников (37%) ежегодно сталкиваются с этой проблемой в Сети. По статистике Линии помощи, на долю звонков и сообщений по этой проблеме приходится почти четверть (23%) всех обращений по техническим рискам. Чаще всего абоненты Линии помощи сталкиваются с вредоносными программами при скачивании нелегального контента (приложений, игр, мультимедийных файлов и т. д.). Однако в некоторых случаях ситуация может быть сложнее – так, с помощью вредоносных программ мошенники могут вымогать у пользователей

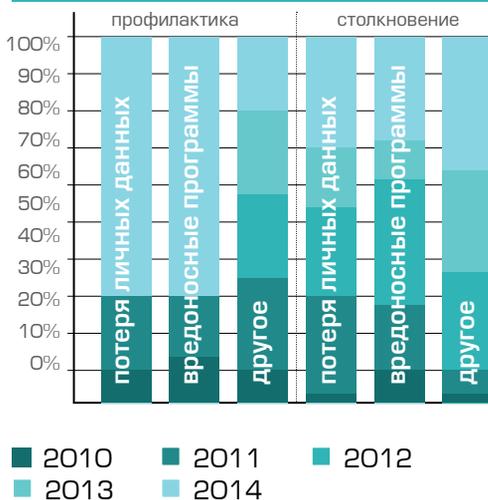
деньги, запугивая их угрожающими сообщениями.

– Мне 12 лет, я столкнулась с такой проблемой. Мой комп заблокирован. Высвечивается сообщение о том, что надо выплатить штраф за использование несовершеннолетними порнографии. Я не смотрела ничего плохого, как можно убрать эту блокировку? Я боюсь, что родители узнают и подумают, что я смотрела порносайты.

По данным Лаборатории Касперского, в 2014 году в Интернете было обнаружено более 123 млн новых уникальных вредоносных объектов (<http://securelist.ru/analysis/ksb/24580/kaspersky-security-bulletin-2014-osnovnaya-statistika-za-2014-god/>). При этом количество обращений, связанных с вредоносными программами, начиная с 2012 года постепенно снижается, что свидетельствует о росте осведомленности российских пользователей об этих угрозах и способах защиты от них. Как показывают результаты исследований Фонда Развития Интернет, 83% родителей, имеющих детей подросткового возраста, используют антивирусные программы.

Еще один распространенный вид технических рисков – взлом аккаунтов и потеря персональных данных. Каждое четвертое обращение по техническим рискам на Линию помощи связано с потерей личных данных. Знание простых правил безопасности в большинстве случаев позволило бы избежать этой проблемы, однако далеко не все российские подростки осознают необходимость защиты персональных данных и ведут себя в Сети достаточно легкомысленно. Исследования Фонда Развития Интернет говорят о том, что каждый третий российский школьник готов поделиться личной информацией о себе в социальных сетях, и почти половина из них давала свой пароль друзьям или родственникам. Как следствие, дети чаще, чем взрослые об-

Динамика обращений по основным видам технических онлайн-рисков на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы

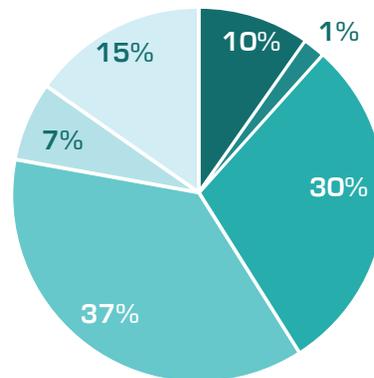


ращаются с этой проблемой на Линию помощи.

С 2010 по 2014 год в 10 раз выросло число обращений детей и взрослых по проблемам, возникающим в процессе освоения новых устройств, приложений и онлайн-сервисов. Сегодня оно составляет около трети (29%) всех обращений по техническим рискам. Неопытному пользователю бывает трудно понять, в какую именно службу поддержки ему необходимо обратиться в той или иной ситуации. «У меня не работает Интернет, я не понимаю, что происходит, и не знаю, что мне делать, к кому обратиться?» – примерно с такими запросами нередко приходится работать операторам Линии помощи. Основная причина таких обращений – низкий уровень цифровой компетентности пользователей. Главная задача операторов в такой ситуации – помочь преодолеть чувство беспомощности, разобраться в проблеме и найти возможные пути решения.

С вопросами технического характера на Линию помощи обращаются и дети, и взрослые. При этом взрослые довольно часто просят помочь в решении проблемы, с которой столкнулись они сами, а не дети. Такая картина наблюдается только по этому типу рисков. И дети, и родители, как правило, обращаются на Линию уже после возникновения проблемы (80% случаев). Запросов на профилактику по данному типу рисков относительно мало, и исходят они в 1,5 раза чаще от детей, чем от взрослых. За последние три года количество обращений, связанных с техническими типами рисков, от детей возросло почти в 10 раз. Школьники активнее, чем их родители, осваивают новые устройства и приложения, чувствуют себя в Интернете более уверенными и самостоятельными, поэтому они оказываются в состоянии сами позаботиться о своей безопасности. Все вместе это позволяет охарактеризовать техническую сферу как зону относительно контролируемых рисков.

#### Доля обращений по основным видам контентных онлайн-рисков на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы



- порнография (профилактика)
- насилие и агрессия (профилактика)
- другое (профилактика)
- порнография (столкновение)
- насилие и агрессия (столкновение)
- другое (столкновение)

#### Контент: зона повышенного внимания родителей

Контентные риски возникают в результате использования размещенных в Сети материалов, содержащих незаконную или потенциально опасную информацию. Столкновение с негативным контентом – самый распространенный тип онлайн-рисков.

По данным исследований Фонда Развития Интернет, каждый второй школьник сталкивается в Сети с негативным контентом (52%). Тем не менее за пять лет с этой проблемой к операторам Линии помощи обратились всего 28 детей, что составляет менее 1% всех обращений. Как можно объяснить это расхождение? Очевидно, что дети и взрослые по-разному воспринимают и оценивают контентные риски. Для школьников характерен упрощенно-положительный образ Интернета, поэтому они склонны недооценивать негативное влияние информации, размещенной в Сети. Взрослые, напротив, склонны переоценивать угрозы, исходящие от онлайн-контента: каждый

десятый родитель обращается на Линию помощи с вопросом о контентных рисках (11%). Информация, которую взрослые оценивают как негативную, подростки могут считать нейтральной и даже позитивной. Анализ обращений на Линию помощи позволяет увидеть, что вкладывают в понятие «негативный контент» дети и родители.

Более трети обращений на Линию помощи по контентным рискам связано с порнографией (37%). По данным опросов Фонда Развития Интернет, в 2013 году каждый третий подросток (35%) хотя бы раз сталкивался в Сети с

Родители отмечают проблемы в отношениях со сверстниками, отсутствие друзей, дефицит общения. Однако трудно сделать однозначный вывод, является ли социальная изоляция причиной или результатом чрезмерной увлеченности Интернетом.

материалами сексуального характера. Тем не менее школьники крайне редко обращаются с этой проблемой на Линию помощи. Как правило, их запросы содержат беспокойство не за себя, а за своих младших братьев и сестер. Большинство обращений по данному вопросу поступает от родителей.

– Случайно обнаружила, что моя дочь (10 лет) набирает в поисковике «секс-игры для девочек» и выходит на различные порносайты. Что мне делать? Как поговорить с ребенком на эту тему?

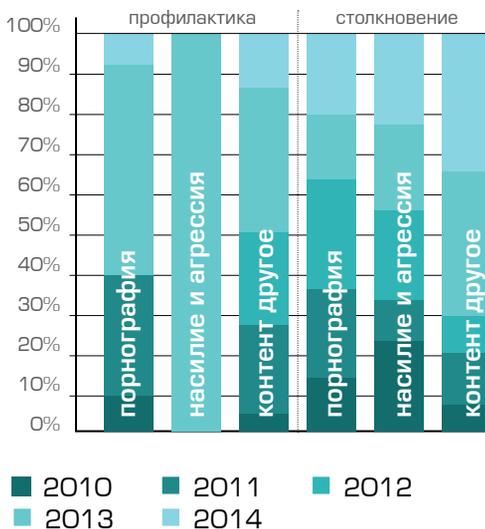
Обращения, связанные со столкновением с другими видами негативного контента, довольно редки. На долю информации, содержащей жестокость, насилие и агрессию, приходится всего 7% обращений, хотя, по данным опросов, как минимум, треть школьников хотя бы однажды сталкивалась с этим видом контента в Интернете. 17% обращений касаются пропаганды наркотиков, алкоголя, сигарет, самоубийств, опасных способов похудания.

Подавляющее большинство запросов по этим темам поступает от родителей.

– На сайте «Одноклассники» в альбоме одного из пользователей размещены фотографии трупов людей, растерзанных медведями, что недопустимо, так как они в свободном доступе для детей, для которых просмотр данных фотографий нанесет психологическую травму. Обращался в администрацию сайта, никаких действий принято не было. Подскажите, куда можно обратиться по данной проблеме?

Почему одни виды контента беспокоят родителей больше, чем другие? Хотя школьники примерно с одинако-

**Динамика обращений по основным видам контентных онлайн-рисков на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы**



вой частотой сталкиваются в Сети как с порнографией, так и с информацией, содержащей жестокость, насилие и агрессию, количество обращений на Линию помощи, которые касаются материалов сексуального характера, почти в 6 раз превышает число сообщений про жестокость и насилие. Возможно, это связано с тем, что представления родителей о негативном контенте основываются на стереотипах общественного сознания. Кстати, пик обращений по контентным рискам пришелся на 2013 год, когда в российском обществе обсуждался Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Родители также часто обращаются по вопросам технической защиты от вредоносной информации. На их долю приходится почти половина звонков на Линию помощи, связанных с контентными рисками (41%), что примерно в два раза выше, чем по другим видам онлайн-угроз.

Для школьников характерен упрощенно-положительный образ Интернета, поэтому они склонны недооценивать негативное влияние информации, размещенной в Сети. Взрослые, напротив, склонны переоценивать угрозы.

– Подарили сыну планшет на день рождения. Как оградить его от порно? Какие есть средства родительского контроля для планшетов?

Многие школьники воспринимают Интернет как пространство свободы и вседозволенности и нередко размещают в Сети такие материалы, которыми они никогда бы не поделились с родителями. Взрослые часто не понимают контент, который создают дети, а иногда он просто шокирует их. Нецензурная лексика, откровенные сексуальные сцены, насилие и жестокость – все это можно увидеть на

страницах и в закрытых группах подростков ВКонтакте. Многие родители не понимают, как оградить детей от созданного ими контента.

– Совершенно случайно обнаружила, что моя дочь вместе с подругой создали группу, куда выкладывают свои видео с нецензурной лексикой. Я потребовала удалить это видео и группу, но они говорят, что забыли пароли к странице. Куда мне обратиться, чтобы удалить эту группу?

Хотя сегодня существуют технические решения, позволяющие хотя бы частично оградить детей от нежелательного контента, лишь 8% взрослых знают о программах контентной фильтрации и родительского контроля. Опыт работы Линии помощи свидетельствует: взрослых прежде всего беспокоит контент, затрагивающий темы, о которых они не готовы говорить со своими детьми. Родителям проще незаметно следить за ребенком, используя программы контроля, чем поговорить с

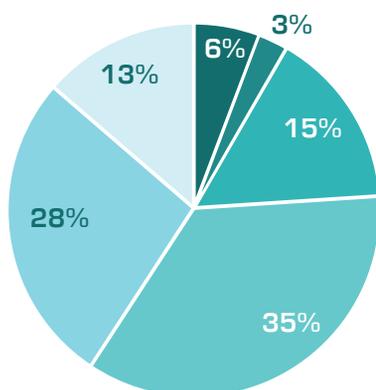
ребенком на «запретные темы».

Судя по количеству обращений на Линию помощи, вред от столкновения с негативным контентом не так велик, как принято думать. Тем не менее взрослых эта проблема беспокоит, поэтому они уделяют повышенное внимание ресурсам, которые посещают их дети.

**Потребление:**  
**зона потенциальных угроз**

Понятие потребительских рисков включает приобретение некачественной или контрафактной продукции, потерю денежных средств и хищение

Доля обращений по основным видам потребительских онлайн-рисков на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы



- мобильное мошенничество (профилактика)
- другое мошенничество (профилактика)
- другое (профилактика)
- мобильное мошенничество (столкновение)
- другое мошенничество (столкновение)
- другое (столкновение)

персональной информации в процессе интернет-шопинга.

Несмотря на невысокий уровень потребительской онлайн-активности, российские подростки чаще, чем их родители, сталкиваются с различными видами мошенничества. Каждый четвертый школьник сталкивался в Сети с фишингом («выуживанием» персональных данных), а каждый десятый – с кражей денежных средств. Доля обращений на Линию помощи, связанных с потребительскими рисками, составляет всего 11%. Причем взрослые звонят по этим вопросам в два раза чаще, чем дети, и гораздо чаще они сообщают о своих собственных проблемах.

Основная причина обращений – мобильное мошенничество (35%).

– Вышел в магазин на 15 минут. Дети были дома и решили посмотреть кино, через сайт в Интернете. Для подтверждения (как дети мне объяснили) надо было отослать 3 БЕСПЛАТНЫХ СМС. Действительно, о платных услугах информации там НЕ БЫЛО! Они позвонили мне по телефону и звали меня на этот сайт. Придя домой, обнаружил, что у меня со счета сняли 630 рублей! Я СРОЧНО позвонил сотовому оператору и попросил заблокировать короткие номера!

Доля обращений, связанных с другими видами онлайн-мошенничества, составляет 28%.

– Я стал жертвой интернет-мошенничества – у меня украли игровой аккаунт, на который было потрачено более пяти тысяч рублей. Более того, мой аккаунт в данный момент пытаются продать на одном из форумов. Я хотел бы узнать – возможно ли как-либо наказать моих обидчиков? Информации у меня мало, но все же есть что-то – номер онлайн-кошелька и Skype двух людей (один из них совершил кражу, а другой продает). Помогите мне, пожалуйста! Мне 16 лет, и я не хочу обращаться к правоохранительным органам, но также не хочется, чтобы эти люди остались безнаказанными!

Каждое десятое обращение связано с проблемами, возникшими в ходе приобретения товаров и услуг в Интернете (13%).

– Я скачал файл игры из Интернета, и после его открытия на телефон пришел шквал смс о покупке и подписках. Деньги со счета сняли и оставили 0,01 р. Прошу вас помочь и по возможности вернуть деньги.

Доля запросов на профилактику потребительских рисков относительно невелика и составляет всего лишь пятую часть от общего числа обращений (21%). Абонентов Линии помощи в первую очередь интересуют вопросы

возврата потерянных денег и возможностей блокировки смс–сообщений с коротких номеров.

Количество обращений на Линию помощи, связанных с потребительскими рисками, остается относительно постоянным на протяжении всех пяти лет. Однако низкий уровень потребительской активности школьников означает отсутствие опыта, необходимого для формирования компетентности в этой сфере. В условиях быстрого развития электронной коммерции можно прогнозировать рост обращений по данному типу рисков.

За последние три года количество детских обращений, связанных с техническими типами рисков, возросло почти в 10 раз.

#### Интернет–зависимость: зона свободы от реальности

Отдельная тема обращений на Линию помощи «Дети онлайн» – интернет–зависимость и чрезмерное использование цифровых устройств. Количество таких обращений невелико, но стабильно на протяжении пяти лет работы проекта: оно составляет примерно десятую часть всех запросов (9%).

По данным опросов Фонда Развития Интернет, почти половина российских детей и подростков (43%) отмечают у себя, как минимум, один из симптомов, свидетельствующих о чрезмерном использовании Интернета. Чаще всего (67%) на Линию помощи обращаются в ситуации, когда у пользователя наблюдается сразу несколько симптомов интернет–зависимости. По данным исследований Фонда, у каждого десятого школьника в России (11%) наблюдается подобная картина.

Наиболее распространенный симптом чрезмерной увлеченности Интернетом – это потеря контроля в Сети. По данным исследований, этот симптом наблюдается у 43% российских школьников.

– Мне 11 лет. Обычно, когда мама просит меня перестать сидеть за компьютером и заняться другими делами, я ей отвечаю: «Ну, еще 10 минут...» Но потом эти 10 минут затягиваются на часы. Я понимаю, что так не–правильно, но ничего не могу с этим поделать. Из–за этого я все время поздно ложусь спать, не успеваю выполнять домашние дела, мама меня ругает. Подскажите, как мне проводить в Интернете столько времени, сколько нужно, не затягивая, чтобы можно было делать и другие дела.

Другой распространенный симптом – синдром отмены, с которым, по данным Фонда Развития Интернет, сталкивается более половины российских школьников (52%).

– Мой внук постоянно играет в компьютерные игры. Он забросил все увлечения, не гуляет с собакой, врет. Когда мы пытаемся запретить ему играть на компьютере, он бьет мебель, может сильно толкнуть. Внук игнорирует отца, не берет трубку, когда тот звонит. Я стараюсь поддерживать контакт с внуком, интересуюсь его играми, но это не помогает. Подскажите, что мне делать?

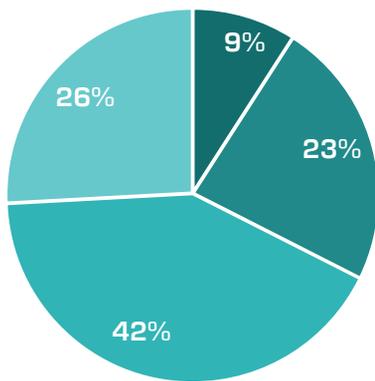
Наиболее серьезный симптом интернет–зависимости – это «замена реальности». По данным опросов, он встречается у четверти российских подростков. Его основные проявления – пренебрежение учебной или работой, семьей и домашними обязанностями, личной гигиеной, сном и питанием, а также сокращение социальных контактов.

– Моему сыну 18 лет. Последние несколько лет «сидит в Интернете», поступил в институт, но был отчислен

за неуспеваемость, сейчас поступил во второй, но тоже не учится. Практически не спит, часто забывает поесть. Тетради сына исписаны высказываниями суицидальной направленности, на словах также заявляет, что не хочет жить. В последние два года агрессивен, бьет мать, крайне замкнут и раздражителен. Подскажите, как мне ему помочь?

Чрезмерная увлеченность Интернетом сопряжена с другими типами рисков, в том числе: потерей денег, столкновением с негативным контентом, общением с незнакомцами, вовлечением в группы антисоциальной направленности, формированием суицидальных мыслей. Подростки с интернет-зависимостью, как правило, используют любую возможность, чтобы выйти в Сеть, врут родителям, воруют деньги.

Доля обращений по основным видам онлайн-рисков, связанных с чрезмерным использованием Интернета, на Линию помощи «Дети онлайн» за 2010–2014 годы



- игровая зависимость (профилактика)
- другая зависимость (профилактика)
- игровая зависимость (столкновение)
- другая зависимость (столкновение)

— Моя дочь 14 лет все свое свободное время проводит в социальных сетях. Пребывание ее в Интернете я не могу проконтролировать, так как она выходит в Интернет с телефона через

незапароленный Wi-Fi какого-то жителя нашего или соседнего подъезда. Как можно по официальным каналам найти владельца этого Wi-Fi и заставить его запаролить Wi-Fi, чтобы у моего ребенка не было возможности без моего контроля выходить в Интернет?

Чаще всего на Линию помощи обращаются по проблеме игровой зависимости (42%). Также среди подростков распространено чрезмерное увлечение социальными и медиаресурсами. Практически любой онлайн-ресурс может вызвать свою специфическую форму интернет-зависимости, даже Википедия.

— Я студентка. У меня проблема с Интернетом. Я не могу контролировать, сколько времени я провожу здесь. Это мешает моей учебе. Я постоянно открываю сайт ВКонтакте, чтобы посмотреть на сообщения или на новости. Также я постоянно пишу в свой блог в ЖЖ. У меня есть потребность публиковать каждую ерунду, которая приходит мне в голову. Сначала мне кажется, что это очень остроумно, и другим будет интересно прочесть. Но потом я понимаю, что все это полная ерунда, на которую не стоило тратить время! Я даже удаляла блог, но каждый раз заводила новый и ничего не могла с этим поделать. Когда я попадаю на сайты типа Википедии, я «залипаю» там на пару часов. Сначала я читаю информацию про какую-нибудь историческую персону, потом через нее перехожу на другую персону, потом в той статье встречаю незнакомое определение и читаю еще про него. В общем, это может длиться бесконечно! Из-за этого я ложусь спать очень поздно, иногда забываю поесть. Я начинаю «залипать» и на другие страницы, очень вредные. Например, на порнорассказы. Или даже видео. Любое интересное видео становится причиной моего отвлечения от дел еще на пару часов. Недавно я узнала про такую забаву как «собачий кайф». Прочла статью в газете, что дети

этим увлекаются. Пробила по Яндексу и решила взглянуть на видео. Потом еще на одно. Потом еще. Я уже взрослая, мне совсем не хочется эту ерунду повторять. Мне страшно: а вдруг я перестану себя контролировать и посмотрю что-то еще более шокирующее? Или сделаю?

В подавляющем большинстве случаев по вопросам зависимости на Линию помощи обращаются взрослые (72%). Часто запрос исходит не от родителей, а от других членов семьи: бабушек и дедушек, старших братьев и сестер, а в некоторых случаях даже от супругов и детей.

Исследования показывают, что выраженность симптомов интернет-зависимости увеличивается с возрастом. Это подтверждается статистикой обращений на Линию помощи. По вопросам чрезмерного увлечения цифровыми устройствами чаще всего обращаются родители старших подростков, студентов и даже взрослых людей. Был случай, когда за помощью обратился сын пятидесятилетней женщины, страдающей сильной формой интернет-зависимости. Однако есть и противоположная тенденция: в последнее время участились обращения родителей детей дошкольного возраста, которых беспокоит чрезмерное увлечение детей цифровыми устройствами.

Анализ обращений на Линию помощи позволяет выделить некоторые причины формирования чрезмерной увлеченности Интернетом. Большинство родителей отмечает проблемы в отношениях со сверстниками, отсутствие друзей, дефицит общения. Однако трудно сделать однозначный вывод, является ли социальная изоляция причиной или результатом чрезмерной увлеченности Интернетом.

Нередко запрос исходит из неполных семей или семей, в которых ребенок воспитывается не родителями, а другими членами семьи. Можно предположить, что часто интернет-за-

висимость возникает в тех семьях, где у ребенка не складываются отношения с родителями, когда они в силу разных жизненных обстоятельств не могут или не хотят быть рядом с ребенком, когда они дают дурной пример, сами увлекаются онлайн-играми.

По сравнению с другими видами рисков, достаточно много родителей (33%) обращаются по вопросам профилактики интернет-зависимости, что свидетельствует о росте осведомленности взрослых о данной проблеме. Родители интересуются техническими и педагогическими способами предотвращения зависимости от цифровых устройств. Взрослые задают как конкретные вопросы, например, как заблокировать конкретную программу или сколько времени ребенку можно проводить за компьютером, так и общие: как бороться с желанием постоянно быть в Сети?

Большинство обращений по вопросам интернет-зависимости поступает на Линию помощи из регионов, что связано с недостатком квалифицированных специалистов, способных справиться с этой проблемой. Результаты исследований показывают, что во многих крупных российских городах проблема интернет-зависимости стоит острее, чем в Москве. В этой ситуации Линия помощи оказывается едва ли не единственным местом, где родители могут получить консультацию по данной проблеме.

Таким образом, интернет-зависимость – это самостоятельный тип рисков, с которым сталкивается достаточно большое количество пользователей Интернета. Пока еще невозможно сказать, является ли она самостоятельным психическим расстройством или это следствие других проблем. Но очевидно, что Интернет как насыщенное информационно-коммуникационное пространство способствует формированию тенденции к бегству от реальности в иллюзорные виртуальные миры, характерной для подросткового возраста.