ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

**Информация о едином общероссийском детском телефоне доверия** В сентябре 2010 года в Российской Федерации Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации введен единый общероссийский номер детского телефона доверия 8-800-2000-122. По состоянию на 1 января 2013 г., к единому номеру подключено 229 организаций во всех субъектах Российской Федерации, из которых 100 (43,7%) служб работает в круглосуточном режиме. При звонке на этот номер в любом населенном пункте Российской Федерации со стационарных или мобильных телефонов дети, подростки и их родители, иные граждане могут получить экстренную психологическую помощь, которая оказывается специалистами уже действующих в субъектах Российской Федерации служб, оказывающих услуги по телефонному консультированию и подключенных к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия. Конфиденциальность и бесплатность – два основных принципа работы детского телефона доверия. Это означает, что каждый ребенок и родитель может анонимно и бесплатно получить психологическую помощь и тайна его обращения на телефон доверия гарантируется.

**Что такое телефон доверия?**

Телефон доверия — один из видов социально значимых услуг. Предоставляет возможность анонимного телефонного разговора с квалифицированным консультантом. В ходе разговора абоненту может предоставляться информация и психологическая поддержка, а абонент может передавать сведения консультанту. Телефон доверия часто используется для консультирования по сложным, противоречивым темам, обсуждение которых в личной беседе может быть затруднительным: межличностные и сексуальные отношения, стигматизированные болезни, употребление наркотиков, преступления. Также телефон доверия — распространённая услуга органов по охране правопорядка: они используются для возможности сообщения о готовящемся или произошедшем преступлении, террористическом акте и др. Телефоны доверия есть у отделений полиции, ФСКН и ФСБ России, следственных органов.

**История**

Первые телефоны доверия появились в США в начале прошлого века. Весной 1906 г. в Нью-Йорке протестантского священника Гарри Уоррена разбудил звонок. «Умоляю о встрече, у меня безвыходная ситуация», — услышал он из телефонной трубки и ответил: «Завтра церковь открыта с утра». Наутро святой отец узнал, что звонивший повесился. Потрясенный случившимся, священник дал объявление в газете: «Перед тем как уйти из жизни, звоните мне в любое время суток». В 1958 (по другим данным в 1952) году в Лондоне заработал первый телефон доверия. Его основатель, англиканский священник Чад Вара, прочитал в газете о росте количества самоубийств и подумал, что этим людям не с кем было поговорить и поэтому они решились на такой отчаянный шаг. Тогда он дал объявление в газету с номером своего телефона и приглашением поговорить. Ему часто звонили. С тех пор телефоны доверия работают во всем мире.

**Зачем звонить?**

Консультирование по телефону доверия строится на нескольких базовых принципах:

* анонимность абонента и консультанта: оба они не обязаны называть себя, сообщать своих личных данных; консультант часто выступает под псевдонимом, абонент может назваться любым именем или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента не фиксируется — это увеличивает безопасность собеседников;
* конфиденциальность: содержание беседы не записывается и не передается третьей стороне; может собираться лишь статистическая информация о звонке: категория проблемы, возраст абонента (если он его сообщил), его социальное положение;
* толерантность: взгляды, которые высказывает абонент, не осуждаются и не критикуются; это позволяет создать комфортные условия для разговора и эффективной работы с проблемой;
* управление разговором: абонент может в любой момент прервать разговор, то же может сделать и консультант при определенных условиях.

Кроме базовых принципов, персонал каждого телефона доверия вырабатывает свою методику консультирования, набор правил и установок для консультанта.

**Консультанты**

В качестве консультантов выступают психологи или добровольцы, прошедшие специальную подготовку. Консультанты проходят обучение по формированию навыков телефонного консультирования, развитию толерантности и изучают теоретический материал. Работа консультантов отслеживается супервизорами (профессиональнымипсихологами, психиатрами или социальными работниками), задача которых — поддержание мотивации и достаточного уровня навыков консультанта, проведение обучающих занятий.

**Горячая линия**

Следует отличать телефон доверия от горячей линии, так как в работе последней меньше базовых принципов, как правило, не предоставляется психологической поддержки и основная задача заключается в сборе или предоставлении сведений.

**Какая польза от телефона доверия?**

Что ты получаешь, набрав заветный номер?

- Первое и самое главное — живой голос в телефонной трубке и уши, готовые тебя выслушать. Человек на том конце провода готов ждать, пока иссякнут твои слезы; верит, что ты справишься; знает. что у тебя есть опора в жизни.

- «Телефон доверия» имеет базу контактов — от номера детской "Скорой помощи" до адреса ближайшего к твоему дому наркодиспансера.

- Твое обращение остается анонимным - тебе не нужно скрывать детали, стыдиться собственных чувств.

- Это быстрая помощь здесь и сейчас, когда у тебя нет возможности искать психолога для очной консультации.

Помни! "Телефон доверия", как таблетка от головной боли, спасает на время, снимает напряжение, но не устраняет причину.

**Возможность выговориться.**

Главное, что должны уметь консультанты на телефоне доверия - это слушать и помогать говорить. Если угодно - это «профессиональные слушатели». На самом деле искусство слушать не так просто, как может показаться. Нам редко предоставляется случай рассказать о своих проблемах, когда нас не перебивают, не стремятся поставить «диагноз», помогают сформулировать мысли и дают понять, что не осуждают и полностью принимают нас такими, какие мы есть.

**Помощь в поиске решения.**

Каждый, кто переживал состояние психологического кризиса, знает, что в этот момент создается ощущение «полной безнадеги», невозможно принять решение и действовать. Задача консультанта - прояснить проблему человека и обсудить, как можно поступить. Консультант не должен учить «как надо жить» - его работа помочь перечислить максимум решений, обсудить плюсы и минусы различных действий.

**Координаты других служб.**

Телефон доверия - это так называемая «первичная служба». Человек, позвонивший на телефон доверия, может получить там информацию о других местах, где ему готовы предоставить помощь: у консультантов телефонов доверия есть базы данных по медицинским, социальным и психологическим службам.

**Чего нельзя получить по телефону?**

У телефонов доверия есть свои ограничения, как у любой услуги. К сожалению, из-за мифов об этой службе люди часто ждут от них именно того, что предоставить по телефону просто невозможно, в частности.

**Полезные советы.**

Одно из главных правил любого телефона доверия: «Нельзя давать советы». Консультант может слушать, может поделиться знаниями, но он не может и не имеет права сказать «что же со всем этим делать». Во-первых, такой совет гарантированно будет неадекватным - сам человек все равно лучше разбирается в своей ситуации, чем кто-то посторонний. Во-вторых, совет - это перекладывание ответственности за принятие решений. Человек сам отвечает за свои действия, у консультанта нет права «играть в Бога», и решать, что для кого лучше.

**Психотерапия и диагнозы.**

Консультации психотерапевта - это сложный и длительный процесс. Один разговор по телефону в принципе не может иметь такого же эффекта, и не заменит очное обращение к психологу. Впрочем, можно обсудить по телефону, стоит ли вообще обращаться за психотерапией, и как это можно сделать. Точно также по телефону невозможно понять «суть проблем» человека, поставить диагноз и тому подобное. Один из главных недостатков телефонов доверия в том, что сами консультанты далеко не всегда соблюдают все эти принципы. На телефонах доверия работать тяжело и далеко не все с этим справляются, многие быстро «сгорают» - начинают вести себя жестко и равнодушно с клиентами, даже если сами этого не понимают. Иногда можно попасть на «идеального» специалиста, а иногда на «мегеру» - как повезет. С другой стороны, психологи давно заметили одно явление. Если человек приходит или хотя бы просто записывается на консультацию, ему становится гораздо лучше. Иногда самого факта, что человек набрался смелости, снял трубку и обратился за помощью, достаточно, чтобы начать действовать и разбираться с какой-то проблемой. Ведь первый шаг - самый трудный, и телефоны доверия во многом его облегчают.

Материал подготовлен на основе информации открытых источников