

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 (профессиональными психологами,

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.

ПО КАКИМ НОМЕРАМ МОЖНО ПОЗВОНИТЬ?

007, 721-19-21, 722-07-65, 722-07-38 (время работы: ежедневно с 8.00 до 19.45) Областная экстренная психологическая помощь Челябинского областного центра социальной защиты «Семья»

269-77-77 (время работы: понедельник-пятница с 17.00 до 9.00, выходные и праздничные дни - круглосуточно) Телефон доверия для детей и подростков

263-65-60, 263-51-23 Телефон доверия Кризисного центра

772-43-13, 772-43-33 (время работы: с 10.00 до 21.00, кроме праздничных дней) Областной детский телефон доверия

8-351-941-55-41 Центр помощи семье и детям г. Магнитогорска

8-351-365-15-15 Телефон доверия г. Златоуст