

*Консультация для родителей
(законных представителей)*

*«Принципы работы
телефона доверия для
детей, подростков и их
родителей»*



ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ
ДЛЯ ДЕТЕЙ, ПОДРОСТКОВ
И ИХ РОДИТЕЛЕЙ

8-800-2000-122

ДОСТУПНО • АНОНИМНО • БЕСПЛАТНО

Единый Общероссийский телефон доверия для детей, подростков и их родителей (8-800-2000-122) функционирует с 1 сентября 2010 года.

Основные принципы его работы:

- 1) набираете номер;
- 2) происходит определение региона, из которого звонят;
- 3) звонок переадресуется в службу вашего региона;
- 4) если линия занята, звонок переадресуется во вторую службу этого региона и т.д., пока не ответит психолог.

В службе телефона доверия работают прошедшие специальную подготовку психологи-консультанты. Их главная задача:

- снять остроту психоэмоционального напряжения и уберечь юного или взрослого собеседника от опрометчивых и опасных поступков;
- вместе с абонентом проанализировать ситуацию, выявить ее причины, подсказать алгоритмы выхода из сложившегося положения и мотивировать человека на то, чтобы он сам постарался решить проблему.

За годы работы Телефона доверия, аудитория обратившихся абонентов ежегодно расширяется. Однако у многих есть вопросы, сомнения, барьеры и страхи, а также ложные предубеждения и негативный опыт обращения за психологической помощью в различных центрах.

Перед тем как обратиться за помощью, стоит ознакомиться с популярными стереотипами и неверными представлениями о Детском телефоне доверия:

1. **Миф:** Обращение ребенка или родителя о проблемах в семье будет записано.

Факт: Разговоры с абонентами не записываются, и даже не определяются номера телефонов: психолог никогда не узнает, кто и откуда ему позвонил.

Ключевые принципы работы Телефона доверия - конфиденциальность, доступность и анонимность. Все, что вы расскажете психологу, останется только между вами. Даже если взрослому или ребенку грозит опасность или требуется срочная помощь вне данного диалога, психолог не имеет права без прямой просьбы обращаться в полицию и другие социальные службы. Более того, психолог не располагает данными о звонящем - кроме тех, что он ему при желании сообщит, в том числе номера абонентов не определяются и можно быть уверенными в полной анонимности.

2. **Миф:** Звонки на Детский телефон доверия платные, действует специальный социальный тариф.

Факт: Звонки на детский телефон доверия по всей России бесплатные. Но телефон не должен быть отключен от услуг связи.

Все звонки на Детский телефон доверия с мобильных и стационарных телефонов бесплатные. Это правило касается всех тарифов связи и звонков любой продолжительности. Вы всегда можете быть уверены в том, что баланс средств на вашем телефоне при обращении за помощью по номеру 8 800 2000 122 останется неизменным.

3. **Миф:** Сильный человек не нуждается в посторонней помощи. Наши проблемы - это наша ответственность, и только нам известно, как лучше разобраться в ситуации.

Факт: Каждый человек может оказаться в новой и трудной для себя ситуации, когда нужна профессиональная поддержка. Только сильный и уверенный в своих силах человек может признавать свои слабости и просить о помощи.

Такое отношение к психологической помощи связано с особенностями нашего менталитета. Стоит только вспомнить поговорку: «Сор из избы не

выносят» или традиции воспитания и родительского программирования: «Мальчики не плачут и не ноют», «Давай сам, не маленький уже», «Хватит жаловаться». Так возникает устойчивое убеждение, что просить о помощи стыдно и неправильно. Но парадокс в том, что получить помощь и сгладить конфликт, выйти из сложной ситуации с наименьшими потерями нужно каждому человеку, даже самому сильному и самостоятельному.

Вспомните, сколько раз вы хотели попросить о помощи и не решались, и сколько усилий вы прикладывали, чтобы произнести простые слова «помоги мне», и как легко принималось решение промолчать и потерпеть. Жизненный опыт говорит о том, что просьба о помощи - это проявление силы и мужества, а слабость - в молчании и терпении.

4. **Миф:** По Телефону доверия можно звонить только с очень серьезными проблемами, такими, как желание умереть, смерть близкого, насилие и так далее. Если у вас конфликт в семье, то это не повод звонить и тратить время специалистов на всякие глупости, нужно освободить время для тех, кому помощь важнее.

Факт: Психологи детского телефона доверия готовы выслушать и помочь любому ребенку или родителю, который позвонит.

На самом деле, на Детском телефоне доверия все проблемы важны и достойны внимания. Консультанты-психологи окажут вам необходимую помощь и поддержку, помогут разобраться в вопросах воспитания детей.

5. **Миф:** Если жизни ребенка что-то угрожает, то лучше позвонить по Телефону доверия, чем в полицию, это надежнее и безопаснее.

Факт: Только сотрудники полиции, скорой помощи или МЧС могут оперативно отреагировать на ситуацию угрозы жизни и выехать на помощь.

В службе Детского телефона доверия работают только психологи, и в ней нет врачей, полицейских и пожарных. Телефон доверия не обладает возможностями, ресурсами, полномочиями, которые есть у экстренных служб: короткий номер, возможность позвонить даже при нулевом или отрицательном балансе. Звонок в скорую, МЧС или полицию не предусматривает анонимность, и современные технологии позволяют

определить вашу локацию и срочно отправить на помощь ближайшую бригаду. Не теряйте драгоценное время, так как психологи будут только посредниками в этом вопросе.

5. Миф: Детский телефон доверия является площадкой для получения профессионального опыта начинающими психологами. Часто консультантами на телефоне работают равнодушные волонтеры.

Факт: На телефоне доверия работают только опытные психологи, прошедшие серьезную личностную и профессиональную подготовку.

Все консультанты Детского телефона доверия имеют основное и дополнительное профильное образование, постоянно повышают квалификацию по проведению консультаций и оказанию помощи именно на горячей линии психологической помощи.

6. Миф: Разговорами проблему не решишь. Один звонок жизнь не изменит, не имеет смысла тратить время на пустые разговоры.

Факт: Во время разговора можно найти вариант решения проблемы или поменять отношение к ситуации, посмотрев на нее с другой стороны.

Иногда проблемы бывают настолько сложными и запутанными, что человек не знает, как к ним подступиться. В этой ситуации есть выбор: идти по пути проб и ошибок и, возможно, заработать еще больше проблем, или обсудить трудности со специалистом, освободиться от напряжения и негативных переживаний. Во время разговора можно получить знания, опыт и поддержку, необходимые для решения проблемы.

В Мурманской области получить психологическую помощь по Детскому телефону доверия можно круглосуточно, анонимно, бесплатно.

Также на официальном сайте Детского телефона доверия <https://telefon-doveria.ru/> в разделе «Взрослым» можно ознакомиться с часто встречающимися ситуациями в жизни детей и родителей и найти верный выход из сложившейся ситуации.