

ЕСЛИ ТРУДНО, ПРОСТО ПОЗВОНИ!

Телефон доверия — один из видов социально значимых услуг, которая предоставляет возможность анонимного телефонного разговора с квалифицированным консультантом.

В ходе разговора обратившемуся человеку предоставляется информация и психологическая поддержка.

Телефон доверия часто используется для консультирования по сложным, противоречивым темам, обсуждение которых в личной беседе может быть затруднительным: межличностные и сексуальные отношения, стигматизированные (социально презируемые) болезни, употребление наркотиков, преступления.

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 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.

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.

В качестве консультантов выступают, как правило, профессиональные люди (психологи, психотерапевты), прошедшие специальную подготовку. Консультанты проходят обучение по формированию навыков телефонного консультирования, развитию толерантности и изучают теоретический материал.

Работа консультантов отслеживается супервизорами (психиатрами, социальными работниками), задача которых — поддержание мотивации и достаточного уровня навыков консультанта, проведение обучающих занятий.

На сегодняшний день действуют следующие телефоны доверия:

- **8-800-2000-122**- общероссийский телефон доверия для детей, подростков и взрослых. Телефон экстренной психологической помощи работает круглосуточно по всей стране. У этого телефона доверия существует официальный сайт <http://telefon-doveria.ru>, где можно получить подробную консультативную информацию при разных жизненных ситуациях.

- **8-800-7000-183**— единый телефон доверия в Республике Башкортостан. Телефон экстренной психологической помощи работает круглосуточно в нашей республике.

- **8-800-7000-600**- телефон доверия для женщин, пострадавших от домашнего насилия. Служба, где специалисты оказывают психологическую помощь, эмоциональную поддержку, организуют группы взаимопомощи; телефон работает с 8:00 до 21:00 по московскому времени ежедневно.

- **8-800-2000-300**- телефон доверия по вопросам ВИЧ-инфекции и СПИДа. Телефон экстренной психологической помощи работает круглосуточно по всей стране.

- **8-800-1000-191**- телефон доверия для онкологических больных и их родственников. Круглосуточный телефон, по которому можно проконсультироваться по вопросам онкологических патологий, получить психологическую поддержку.

Кабинет медицинской профилактики