

Детский телефон доверия: мифы и факты

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, содействует органам в оказании экстренной психологической помощи с 2010 года. На детский телефон доверия в год поступает около 1 млн обращений за получением экстренной психологической помощи. Номер, по которому можно обратиться за помощью: 8-800-2000-122.



За годы работы собраны самые распространённые стереотипы о детском телефоне доверия:

Миф: Обращение ребенка о проблемах в семье будет записано, и родители узнают, что он звонил и жаловался на них.

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

Подростки боятся огласки своих проблем, они часто обращаются к психологам без ведома родителей и тревожатся, что взрослые узнают о звонке и рассердятся, или в семью придут социальные службы, что повлечет за собой дополнительные сложности. Однако, детский телефон доверия был создан для психологической помощи детям в безопасном и комфортном для них формате. Именно поэтому ключевые принципы его работы — конфиденциальность, доступность и анонимность.

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.

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.

Психологи детского телефона доверия не обладают возможностями, ресурсами, полномочиями, которые есть у экстренных служб. Звонок в скорую, МЧС или полицию не предусматривает анонимность, современные технологии позволяют определить локацию абонента и срочно отправить на помощь ближайшую бригаду.

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.

Итак, основные принципы телефона доверия:

✓ **Бесплатность** – звонок любой продолжительности на детский телефон доверия 8-800-2000-122 абсолютно бесплатный с любого мобильного или стационарного телефона.

✓ **Анонимность** — общение с консультантом (психологом) детского телефона доверия полностью анонимно: отсутствует определитель номера, можно представиться вымышленным именем. Консультанты детского телефона доверия также работают под псевдонимами.

✓ **Доступность** — действует на всей территории России, позвонить можно из любой точки страны с любого телефона.

Конфиденциальность — содержание разговора останется тайной. Никакая информация об обратившемся за помощью на детский телефон доверия, а также о тематике его обращения не раскрывается.

✓ **Профессионализм** — на детском телефоне доверия работают только квалифицированные специалисты – прошедшие специальную подготовку психологи-консультанты.