**Единый общероссийский телефон доверия: 8-800-2000-122.**

**Мифы и факты.**

****

**Основные принципы работы детского 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.

**Принципы работы единого федерального номера телефона доверия для детей, подростков и их родителей**

* набираете номер
* происходит определение региона, из которого звонят
* звонок переадресуется в службу вашего региона
* 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, переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент, 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
* мотивировать человека на то, чтобы он сам постарался решить проблему.

Общение с психологом абсолютно анонимно: называть свое имя, фамилию адрес никто не потребует, cчета за разговор, каким бы длительным он не получился, не последует — звонок с любого мобильного или стационарного телефона бесплатный.

*На детский телефон доверия в год поступает около 1 млн обращений за получением экстренной психологической помощи.*

**Мифы и факты о детском телефоне доверия 8 800 2000 122**

**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. Дети и 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 телефон доверия не обладает 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 неравнодушные 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.

**Часто задаваемые вопросы:**

***– Как устроена работа Детского телефона доверия?***

– Это проект *Фонда* *поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации****,*** многоканальный общероссийский номер. Когда звонит абонент, автоматически определяется его территориальная привязка, и обращение направляют в службу экстренной психологической помощи региона. Консультируют анонимно и бесплатно. У проекта есть сайт – Телефон доверия, где размещены полезные статьи. Так же на сайте работает информационная служба в виде чата, в котором можно вести переписку офлайн и онлайн. Переписка в чате помогает подготовиться к звонку.

***– Как обращаются за помощью подростки: звонят или пишут в чат?***

– Современным подросткам проще писать. В чат обычно пишут те, кто обращается первый раз. Основная же работа проводится по телефону, так как по телефону больше возможностей оказать помощь. Когда специалист говорит с человеком, то лучше может его понять, может повлиять на его эмоциональное состояние.

Чат – это вспомогательная служба, которая готовит абонента к звонку. И, конечно, это вариант обращения для тех детей, которые не могут говорить в силу физических возможностей.

***– С какими проблемами чаще всего обращаются?***

– Большая часть вопросов касается отношения родителей и детей, всё, что связано с общением в семье, недопониманием со стороны взрослых.

Звонят с проблемами, касающимися общения со сверстниками.

Многих подростков также беспокоят проблемы с самооценкой, одиночество, поиск себя.

Причиной обращения могут стать трудности с учёбой, школьный стресс, а так же актуальные проблемы современности - кибербуллинг и буллинг.

***– Кто отвечает на звонки? Какими навыками должны обладать эти специалисты?***

– Это сотрудники государственных психологических служб, которые уполномочены работать в режиме оказания экстренной помощи. Они постоянно повышают свою квалификацию, потому что проблемы подростков меняются. Психолог-консультант знает не только как помочь и отреагировать на проблему подростка, он так же даст рекомендации с пошаговым алгоритмом действий. Если специалист понимает, что телефонного звонка недостаточно и ребёнку требуется очная консультация, он должен убедить абонента вывести ситуацию в офлайн и объяснить, куда и как можно обратиться за помощью.