



Круглосуточно ● Конфиденциально ● Бесплатно

**Единый Общероссийский телефон доверия для детей,
подростков и их родителей**

8-800-2000-122

Заработал 1 сентября 2010 года. Кто был первый абонент – ребенок или взрослый? Что беспокоило его в тот момент? Этого мы рассказывать не будем: конфиденциальность изначально была главным условием работы службы экстренной психологической помощи, созданной по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Одно можно сказать точно: на том конце провода позвонивший услышал в ответ голос человека, который реально готов выслушать и помочь.

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

Общение с психологом абсолютно анонимно: называть свое имя, фамилию адрес никто не потребует. Счета за разговор, каким бы длительным он не получился, не последует:

звонок с любого мобильного или стационарного телефона бесплатный. Работает ради того, чтобы дети, их родители да и просто

люди, равнодушные к беде живущего рядом ребенка, могли вовремя получить помощь профессионального психолога.

Ведь для этого и был создан единый Общероссийский детский телефон доверия.

Принципы телефона доверия: доступность, бесплатность, анонимность. Позвонить на единый номер можно из любой точки Российской Федерации и с любого телефона – городского или мобильного. Звонящий не обязан представляться, называть свое имя, психолог не знает номера и местонахождения своего собеседника. Звонок для всех бесплатный.

Психолог-консультант вправе с согласия абонента передать информацию в организации, оказывающие психолого-медико-социальную помощь для того чтобы звонящему помогли не дистанционно, а очно. Но это возможно только с согласия абонента. Если его согласия нет, консультации продолжаются по телефону. Для психолога – самое главное, чтобы абонент продолжал общение, для позвонившего существует возможность общаться с одним и тем же специалистом, именно к этому и стремятся сотрудники телефона доверия.

58% обратившихся на телефон доверия – дети и подростки. Родители звонят гораздо реже, их всего 11 процентов. Это внушает психологам большую тревогу, потому что главная задача телефона доверия – нормализовать отношения между детьми и родителями. Психологи полагают, что родители в большей мере нуждаются в помощи психологов, но такой возможностью не пользуются. 30% составляют звонки от иных граждан, это бабушки, дедушки, учителя, соседи. Эти люди тоже получают помощь совет и поддержку. **С какими вопросами звонят дети?** Больше всего их волнуют отношения со сверстниками – дружба, вражда, любовь, одиночество. На втором месте – вопросы детско-родительских отношений. На третьем – школьные конфликты. Есть звонки по поводу жестокого обращения. В самых тяжелых ситуациях, когда детям больше не к кому идти, она ищут помощи у специалистов телефона доверия. **Дистанционная психологическая помощь** – один из главных способов сопровождения ребенка в кризисной ситуации. Особое значение телефонное консультирование приобретает в случаях, когда очная психологическая помощь по разным причинам невозможна. К психологу ребенка приводят родители, а на телефон доверия он звонит сам, по доброй воле. Основная задача психологов телефона доверия – снятие эмоционального напряжения и создание условий, в которых ребенок сможет осознать новые возможности и преодолеть кризис.

Итоги работы Детского телефона доверия за 2018 год

В 2018 году (по данным на 14 декабря 2018 г.) психологами Детского телефона доверия было принято 36 134 звонка и проведена 21 381 консультация. На линию обращаются дети и подростки, с ними в 2018 году было проведено более десяти тысяч консультаций. Педагоги и родители также составляют значительное число абонентов телефона доверия, в этом году от них было получено более десяти тысяч обращений.

Чаще всего в 2018 г. на Детский телефон доверия за консультацией обращались подростки, юноши и девушки в возрасте от 12 до 18 лет. Наиболее частой причиной обращений являлись проблемы во взаимоотношениях внутри семьи. Психологи Детского телефона доверия успешно помогают подросткам, молодым людям консультируя их по теме разрешения конфликтов, трудностей в построении дружеских отношений со сверстниками, переживаний о взаимоотношениях с противоположным полом, затруднений в учебной деятельности, низкой самооценки, чувства одиночества и сложностей, испытываемых подростками во время взросления.

Проблемы, с которыми чаще всего обращались родители, касались взаимоотношений в семье и трудностей детей в учебе. Родители интересуются как наладить эмоциональный контакт с ребенком, укрепить авторитет, грамотно разрешать конфликты, как помочь своему ребенку справиться с учебной нагрузкой, преодолевать конфликты с педагогами и сверстниками. Значительное число вопросов относятся к проблемам правового характера, и решить их помогает, работающий на Детском телефоне доверия, юрисконсульт.

Обращения, поступившие в 2018 г. от педагогов, касались, по большей части, учебных проблем или относились группе информационных запросов, справок и вопросов психологического просвещения, графика и форм работы Детского телефона доверия.

Абоненты, успешно справившиеся с трудностями, получив поддержку от психологов Телефона доверия, нередко перезванивают и благодарят консультантов за помощь.