

Информационные листовки по телефонам доверия
и телефонам горячих линий в Тульской области

ТЕЛЕФОНЫ ДОВЕРИЯ города Тулы и Тульской области

8-800-200-71-02	Телефон доверия губернатора Тульской области единый контактный центр правительства Тульской области	Круглосуточно, бесплатно
8-800-200-0-122	Детский телефон доверия под единым общероссийским номером для детей, подростков и их родителей	Бесплатно, анонимно, круглосуточно,
8-800-200-02-00	Горячая линия по отказу от табакокурения	Бесплатно, анонимно, с 9.00 до 21.00
8-800-505-75-75	Горячая линия по отказу от алкогольной и опийной зависимости	Бесплатно, анонимно, с 9.00 до 21.00
8-800-200-55-22	Горячая линия по вопросам женского здоровья <i>Консультация специалиста по вопросам женского здоровья</i>	Бесплатно, анонимно, круглосуточно
8 (4872)49-02-00	Ночной телефон доверия	18.00 – 06.00
8 (4872)49-03-02	Ночной телефон доверия	18.00 – 06.00
8 (4872)34-69-20	Телефон доверия- консультирование психолога <i>Комплексный центр социального обслуживания населения Зареченского района города Тулы, Пузакова-36</i>	Понед – четверг 9-18 Пятн 9-17, обед 13-14
8(4872)73-08-19 <i>Регистратура 42-59-30</i>	Телефон доверия – психотерапевт кризисного центра <i>Тула, Осташова, 18, Областной психоневрологический диспансер. Кризисный центр-1 этаж, 8.00-16.00 понедельник-пятница</i>	Круглосуточно
8(4872)47-59-09	Телефон доверия - ВАЛЕОЦЕНТР <i>экстренная психологическая помощь родителям и детям в кризисных ситуациях</i>	В рабочие дни 10.00-18.00
8 (4872)31-27-91	Телефон доверия ФСБ	круглосуточно, ночью автоответчик
8 (4872)32-22-85	Телефон доверия областное УВД	круглосуточно, ночью автоответчик
8 (4872) 56-99-99	Телефон доверия МЧС <i>Единый телефон доверия ГУ МЧС России по Тульской области</i>	Круглосуточно, дежурный оператор
8 (4872) 56-46-36 Кр. центр 8(4872)309778	Телефон доверия (24 часа) кризисного центра помощи женщинам, <i>оказавшимся в трудной жизненной ситуации, Тула, Демонстрации-11, цокольный этаж</i>	Понедельник-пятница 9.00-21.00 ТД - круглосуточно

ТЕЛЕФОНЫ ЦЕНТРОВ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ТУЛЫ

<p>8 (4872)-49-00-88 8 (4872)-49-88-19 8 (4872)-49-00-29</p>	<p>Центр социально-психологической помощи «Шанс», Заречье, г. Тула, Галкина-3 <i>Все группы населения, консультации психолога, психиатра, логопеда, нарколога</i>(4872)-49-00-29 информационно-методическая служба</p>	<p>Бесплатно Понедельник-пятница 9.00-18.00 обед 12.30-13.30</p>
<p>8 (4872)-31-22-33 8 (4872)-31-28-69</p>	<p>Центр «Помощь», г. Тула, Буденного-50а <i>Психологическая помощь детям (3-18 лет) и их родителям по вопросам воспитания, развития, детско-родительским отношениям, для клиентов из ТО - бесплатно</i></p>	<p>Понедельник-пятница 9.00-18.00</p>
<p>8 (4872) 21-46-52 8-953-439-12-36 8-953-180-48-42</p>	<p>отделение психолого-педагогической помощи молодежи ГУ ТО ЦМ, г. Тула, пр. Ленина-87, западная трибуна велотрека (от14 до30 лет) <i>Психолого-педагогическая помощь подросткам и их родителям, молодежи до 30 лет. Обучающие семинары для специалистов. Консультации, семинары, тренинги, интерактивные занятия по профилактике вредных привычек и зависимости, по культуре межличностного общения, в том числе выездные по Тульской области; помощь молодой семье, начиная с психологической подготовки к беременности и родам, по проблемам детско-родительских отношений и семейных отношений.</i></p>	<p>Понедельник-пятница 9.00-18.00 <i>Выезды специалистов возможны также в выходные и праздничные дни</i></p>
<p>8 (4872) 39-30-17 8 (4872) 39-30-15 8 (4872) 47-31-01 8 (4872) 47-59-09</p>	<p>ВАЛЕОЦЕНТР г. Тула, Галкина ул., 17 ЦЕНТР ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ И РЕАБИЛИТАЦИИ <i>индивидуальное и семейное консультирование, психологическая диагностика, тренинг для подростков, работа с детьми-аутистами, работа на летних площадках</i> экстренная психологическая помощь</p>	<p>Понедельник-пятница 9.00-18.00</p>
<p>8 (4872) 47-66-77 8 (4872) 34-69-20</p>	<p>Комплексный центр социального обслуживания населения Зареченского района города Тулы, Пузакова-36 34-69-20 – психологическая консультация по телефону <i>Все группы населения от детей до пенсионеров, выход соцработников на дом, группы реабилитации с проживанием, питанием, мед/реабилитацией (путевки)</i></p>	<p>Понедельник-четверг 9.00-18.00 пятница 9.00-17.00 Обед 13-14</p>
<p>8 (4872)24-24-85 8 (4872)24-24-96</p>	<p>Центр социального обслуживания населения привокзального района г. Тулы, Макаренко-9а <i>Все группы населения, есть психологи, выход социальных работников на дом</i></p>	<p>Будни, 9.00 – 18.00</p>
<p>8(4872) 30-97-78 8 (4872) 56-46-36</p>	<p>Кризисный центр помощи женщинам, <i>оказавшимся в трудной жизненной ситуации, г. Тула, Демонстрации-11, цокольный этаж. Помощь юридическая, психологическая, социальная</i> Телефон доверия кризисного центра 56-46-36 круглосуточно</p>	<p>Понедельник-пятница 9.00-21.00 ТД-круглосуточно</p>

ТЕЛЕФОНЫ ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

№	Район Тульской области, город	Телефон	Учреждение	Режим работы
1	Алексин	8(48753) 2-60-09	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Алексинского района»	Горячая линия Последняя пятница месяца, 8.00 – 17.00
2	Арсеньево	8(48733) 2-18-66	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Арсеньевского района»	Горячая линия Последняя пятница месяца, 8.00 – 17.00
3	Белев	8(48742) 4-24-32	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белевского района»	Горячая линия Понед-пятн 9.00-18.00
4	Волово	8(48768) 3-35-91	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания Воловского района», педагог-психолог, специал/соцработ	Горячая линия Пятница 9.00 – 17.00
5	Ефремов	8(48741) 5-57-24	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ефремовского района»	Горячая линия Последняя пятница месяца, 8.00 – 17.00
6	Киреевский р-н	8(48754) 6-28-00	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киреевского района»	Горячая линия Последняя пятница месяца, 8.00 – 17.00
7	Новомосковск	8(48762) 3-99-18	ГУСОН ТО «Территориальный социальной помощи семье и детям Новомосковского района», педагог-психолог	Телефон доверия Понедельник- пятница 8.00-18.00
8	Одоевский р-н	8(48736) 4-15-85	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Алексинского района»	Горячая линия Среда 13.00 – 17.00
9	Суворов	8(48763) 2-67-42	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Алексинского района» педагог-психолог, социальный педагог	Телефон доверия Понедельник- пятница 8.00-18.00
10	Тула	8(4872) 33-21-52	ЦСУЗОиВ «Вита», Тула, ул. 9 мая, дом 7а, педагог-психолог, экстренная психологическая помощь	Телефон доверия Пятница 9.00-18.00
11	Тула	8(4872) 41-09-50	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Тула», Тула, ул. Зорге, дом 36	Горячая линия Понед-пятн 9.00-18.00
12	Узловской р-н	8(48731) 7-84-63	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Алексинского района» специалист по социальной работе	Горячая линия Пятница 9.00 – 17.00
13	Щекино	8(48751) 5-87-76	ГУСОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Алексинского района», пед-психолог	Горячая линия Пятница 9.00 – 17.00

Телефоны доверия и телефоны служб экстренной помощи(через сотовую связь)

<p>Единая служба спасения</p>	<p>112 (24 часа бесплатно) Набирается с любого мобильного телефона, даже с отсутствующей SIM-картой, 24 часа, бесплатно. Звонок будет принят оператором, обслуживающим экстренные звонки, и переадресован в соответствующую службу. Информация дублируется на русском и английском языках</p>				
<p>ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ губернатора Тульской области</p>	<p>8-800-200-71-02 24 часа, бесплатно</p>		<p>Единый контактный центр правительства Тульской области, многофункциональный</p>		
<p>ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ЭКСТРЕННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ Звонок анонимный На приеме - психолог Для всех групп населения На приеме – психиатр, психотерапевт</p>	<p>8-800-200-01-22 24 часа, бесплатно</p>		<p>ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ для детей, подростков и их родителей под единым общероссийским номером</p>		
	<p>8(4872)-49-02-00 с 18.00 до 06.00</p>		<p>НОЧНОЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ оплата звонка по тарифу сотовой или городской связи</p>		
	<p>8(4872)-49-03-02 с 18.00 до 06.00</p>		<p>НОЧНОЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ оплата звонка по тарифу сотовой или городской связи</p>		
	<p>8(4872)-56-46-36 24 часа</p>		<p>Телефон доверия кризисного центра помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, оплата звонка по тарифу сотовой или городской связи</p>		
<p>8(4872)-34-69-20 24 часа</p>		<p>Телефон доверия кризисного центра областного психоневрологического диспансера на Осташева-18 оплата звонка по тарифу сотовой или городской связи</p>			
<p>Телефоны экстренной помощи экстренных служб</p>	<p>МТС</p>	<p>БИЛАЙН</p>	<p>МЕГАФОН</p>	<p>Теле-2</p>	<p>U-tel ростелеком</p>
<p>Пожарная охрана, МЧС, служба спасения, аварийно-спасательная служба</p>	<p>010</p>	<p>001</p>	<p>010</p>	<p>010 или 01</p>	<p>010</p>
<p>Полиция</p>	<p>020</p>	<p>002</p>	<p>020</p>	<p>020 или 02</p>	<p>020</p>
<p>Скорая помощь</p>	<p>030</p>	<p>003</p>	<p>030</p>	<p>030 или 03</p>	<p>030</p>
<p>Аварийная служба газа</p>	<p>040</p>	<p>004</p>	<p>040</p>	<p>040 или 04</p>	<p>040</p>



Позвонить можно с городского телефона - или по сотовому телефону
Внимание! Если на счету телефона нет денег - звонок не пройдет.

***За звонок на телефон доверия операторы сотовой связи
не снимают деньги***

На телефоне доверия дежурят опытные консультанты,
которые окажут Вам психологическую поддержку и помощь
в трудной жизненной ситуации или подскажут,
куда можно обратиться с Вашей проблемой,
и какие именно специалисты наиболее эффективно
помогут Вам её разрешить.

**На телефон доверия можно обратиться с любой проблемой,
в любой ситуации и в любом возрасте.
Вы имеете право на любые чувства.**

Если Вы растеряны, расстроены, обижены, испуганы,
не можете самостоятельно справиться со своими чувствами,
не можете самостоятельно выйти из стресса или не знаете,
как поступить в данной ситуации - позвоните на телефон доверия!

**Вас всегда поймут,
и протянут Вам дружескую руку помощи!**

Информация для популяризации дистанционной квалифицированной
консультативно-психологической помощи населению

ИНФОРМАЦИЯ
ДЛЯ ПОПУЛЯРИЗАЦИИ РАБОТЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Что такое «Телефон доверия»

В настоящее время призывы позвонить на телефон доверия встречаются на каждом шагу. Порою трудно решить, какой именно номер телефона набрать в сложной жизненной ситуации...

«Телефон доверия» нередко путают с «телефоном горячей линии», который является чрезвычайно популярной формой социального взаимодействия и обеспечивает прямую связь со специалистом по конкретному запросу.

«Телефон горячей линии» всегда открывают для граждан в случае стихийных бедствий, катастроф, терактов и чрезвычайных происшествий. «Телефон горячей линии» часто открывают: для административных служб по вопросам социальной защиты населения; по правовым и административным вопросам; как колл-центры коммерческих организаций с единым номером для всех городов; как рекламную акцию частной организации... и так далее.

Например, в прошлом году в Туле проходила кампания организации «горячей линии» по вопросам социальной защиты населения под таким воззванием: Уважаемые жители города Тулы! Если у вас возникла кризисная ситуация, появились проблемы в воспитании детей или случаи проявления насилия в семье, то для Вас каждую пятницу с 10.00 до 17.00 работает «горячая линия» по которой вы можете задать вопросы руководителям учреждений, психологам, педагогам, социальным педагогам и другим специалистам учреждений социального обслуживания семьи и детей города Тулы по телефонам:

8(4872) 41- 09-50	Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №1 г. Тулы
8(4872) 40-52-60	Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №2 г. Тулы
8(4872) 30-97-78	Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №3 г. Тулы
8(4872) 26-44-60	Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Тулы
8(4872) 34-69-20	Тульский городской центр социального обслуживания населения №3
8(4872) 30-97-78	Кризисный центр помощи женщинам г. Тулы

Во многих случаях заявленные как «Телефоны доверия» сами телефоны служб таковыми не являются.

На эту тему даже возникли шутки любителей черного юмора:

«Это анонимный телефон доверия ФСБ? – Да, Вячеслав...»

Совершенно очевидно, что «телефон доверия» ФСБ, МЧС, УВД, служб экстренной помощи полиции, скорой помощи, аварийно-спасательных служб, аварийных служб разного вида (газа, водоснабжения, электросвязи и др.) является «телефоном горячей линии» - но отнюдь не «телефоном доверия».

В частности, востребованный и очень полезный для населения «телефон доверия» губернатора Тульской области 8-800-200-71-02 является единым контактными центром правительства Тульской области и, по сути, работает не как «телефон доверия», а как «телефон горячей линии».

Что же такое «телефон доверия», и каковы его специфика и функции?

«Телефон доверия» - это служба, которая оказывает населению экстренную психологическую помощь по телефону. «Телефон доверия» обычно необходим для того, чтобы испытывающий эмоциональную остроту кризисной ситуации человек имел возможность обратиться к внимательному, принимающему и понимающему собеседнику, мог избавиться от возникшего эмоционального напряжения, поделиться своими переживаниями, трудностями, и получить поддержку для изменения своего тягостного, непереносимого эмоционального состояния. Разговор с консультантом позволяет многим не остаться один на один со своими чувствами.

Звонок на телефон доверия должен быть анонимным, бесплатным и, как правило, доступным круглосуточно. В соответствии с постановлением Минтруда и социального развития РФ от 19 июля 2000 г. №54, «Телефон доверия» обеспечивает:

- Доступную и своевременную психологическую помощь по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- Возможность доверительного диалога каждому гражданину, обратившемуся за помощью по телефону;
- Психологическое консультирование по телефону, то есть оказание помощи абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- Психологическую поддержку в расширении диапазона социально и лично приемлемых средств абонента для самостоятельного решения возникших проблем, преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе;
- При необходимости - направление абонентов в соответствующие организации, учреждения, где их запросы могут быть удовлетворены

более полно и квалифицировано, т.е. оказание справочно-информационной помощи.

Историческая справка

Первые телефоны доверия появились в **США** в начале прошлого века. Весенней ночью 1906 г. протестантского священника Нью-Йорка 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, Гарри Уоррен дал объявление в газете: «Перед тем как уйти из жизни, звоните мне в любое время суток». Собственно, так возникла идея телефона доверия.

В Европе служба психологической помощи по телефону была создана только после второй мировой войны. Послевоенный мир был временем общественной ненадежности, каждый осознал, что любые человеческие общности могут обмануть. Наступил всеобщий кризис общественного доверия. Люди разъединялись, разобщались, отчуждались друг от друга. В связи с этим в Австрии в 1948 г. психиатры Х. Хофф и Э. Рингель организовали центр под названием «Врачебная помощь людям, уставшим от жизни». У людей появилась возможность доверительно обсудить свои жизненные проблемы с гарантией конфиденциальности и защищенности. В 1958 (по другим данным - в 1952 году) в Лондоне тоже заработал телефон доверия. Священник Чад Вара, прочитав в газете о росте количества самоубийств, 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. Вскоре его телефон раскалывался от огромного количества звонков. Свою помощь Чад Вара называл «терапией выслушивания». Вскоре у него появилось много сторонников. Так зародилось движение «Самаритяне» (The Samaritans), философия которого построена на уважении и терпимости в отношениях между людьми. Психологическую поддержку по телефону стали называть «дружеское участие».

Концепция «терапии выслушивания» своим происхождением обязана наблюдениям священника Чада Варе. Одни приходили к нему с благодарностью за оказанную поддержку, другие - попросить совета. В ожидании приема случалось так, что посетители находили разрешение своих субъективно тяжелых жизненных ситуаций просто в процессе общения с добровольцами, которые угощали их кофе. Гость, чувствуя истинный интерес и доброжелательное участие к себе, начинал выговариваться. Его слушали очень внимательно, не перебивая, не стремясь апеллировать к своему жизненному опыту для разрешения проблем пришедшего, не пытались

интерпретировать его поведение каким-либо образом или дать совет. Сочувственное внимание слушателя позволяло снять эмоциональную остроту кризисной ситуации. Характерные для этого состояния переживания одиночества сменялись чувством общности с другими людьми. Низкая самооценка, вызванная безуспешными попытками самостоятельно выйти из кризиса и потерей контроля над травмирующей ситуацией, в момент откровенного выговаривания повышалась, создавалась атмосфера высокой значимости излагаемого. Часто после того, как человек выговаривался, он спрашивал слушателя, как ему поступить, чтобы решить изложенную проблему. На это доброволец (волонтер) отвечал, что он этого не знает, ибо не является экспертом, и обращал вопрос к самому посетителю: «А как вы думаете, что можно сделать?.. Если вы считаете это правильным, то делайте...» Эта простая идентификация с человеком, пребывающим в тревоге, и получила впоследствии название «дружеское участие».

Службы телефонной помощи постоянно множились, образовав в результате развитую сеть. Для взаимной поддержки этих организаций в 1959 г. в Женеве был создан Международный центр информации, а в 1960 г. при его штаб-квартире состоялась первая встреча работников неотложной психологической помощи. В другом уголке земного шара, в г. Сидней (Австралия) в 1963 году, священник Алан Уокер основал телефонную службу, названную «Линия жизни», (LifeLine), которая также впоследствии развилась во всемирную сеть.

До социалистических стран идеи Чада Вары дошли в 1966 г. Организация такой помощи вначале шла трудно. В 1967 г. в Гданьске и Вроцлаве независимо друг от друга начали работать два отделения помощи по телефону. Они были названы «Телефоном доверия». Принято считать, что данное название прочно вошло в профессиональный лексикон и стало общеизвестным у нас именно благодаря влиянию польского опыта. Факт создания телефонной службы имел большое общественное значение: он продемонстрировал новый метод предотвращения суицидов, указал неизвестное до тех пор направление деятельности. К названию «Телефон доверия» в Гданьске прибавили определение «анонимный друг», желая подчеркнуть бескорыстие и конфиденциальность оказываемой помощи.

История создания первых ТЭП (телефонов экстренной психологической помощи службы «Телефон доверия» - далее ТД) в СССР связана с развитием психиатрической системы превенции суицидов. Одна из первых подобных служб была организована в Ленинграде в 1981 г. на базе городского наркологического диспансера. В Москве начало работы ТД датируется 1982 г. - он стал одним из звеньев превентивно-суицидологической службы, в которой работали крупный стационар и районные кабинеты социально-психологической помощи. Научно-

исследовательская и клиническая деятельность под руководством профессора А. Г. Амбрумовой, инициатора создания телефонных служб в нашей стране, открывала новые возможности анализа суицидального поведения, разработки профилактических мер по предотвращению развития кризисных состояний, и для создания комплексных социально-психологических служб соответствующей направленности. Вместе с тем осмысление функционирования ТД как «отделения экстренной медико-психологической помощи», выбор методов телефонной консультации, характера взаимодействия между пациентом и психотерапевтом по телефону носили закономерный отпечаток узкопрофессиональной, медицинской ориентации.

Учитывая социально-психологическую и политическую атмосферу в стране, трудно было ожидать широкого распространения подобного опыта. Не случайно до **1985 г. в СССР было создано только 4 телефонные службы.**

И все же, анализируя ранний этап развития служб телефонной помощи, сам факт создания ТД в тоталитарном государстве явился большим достижением. Государство тем самым признавало, что человек имеет право на личную жизнь, что и при «развитом социализме» люди могут быть неудовлетворены своей жизнью настолько, что готовы расстаться с ней, совершив суицид. Поскольку ТЭПП в СССР создавались прежде всего как службы превенции суицидов в рамках государственных психоневрологических учреждений (больниц, диспансеров), их принадлежность к психиатрическим учреждениям определяла профессиональный состав, подготовку и методы работы консультантов. Большинство из сотрудников были по профессии психиатрами и осознавали свою деятельность в ТЭПП как консультирование психиатром по телефону. Ориентируясь на медицинскую модель человека как объекта манипуляций, признавая жестко иерархические отношения между врачом и пациентом, многие консультанты стремились к управлению абонентом, регулированию его поведения и давали прямые рекомендации и советы.

С началом «перестройки» в СССР начался активный процесс создания новых служб ТЭПП, их бурное развитие явилось результатом осознания кризиса в обществе и ответственности перед людьми, осознания ценности психологической поддержки, стремления помочь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Бурное развитие ТД имело и ряд негативных сторон, поскольку к работе на ТД, кроме психиатров и психологов, которые, несмотря на отмеченные выше особенности, все же обладали определенной подготовкой в области практической психологии, стали привлекаться другие специалисты: педагоги, юристы, врачи общей практики, социологи и др. Без специальной подготовки к психологическому консультированию по

телефону сотрудник службы ТД продолжал осознавать себя педагогом, юристом, врачом и пр. и, соответственно этому, осмысливал проблему абонента, опираясь на свой житейский и профессиональный опыт. Подобное консультирование не является качественной профессиональной помощью и может быть небезопасным для позвонившего.

В 1986 году на ТД стало работать больше людей с психологическим образованием, знакомых с теорией и практикой психотерапии и психологического консультирования, что благоприятно повлияло на деятельность ТД.

С января 1991 года в Санкт-Петербурге работает Школа по подготовке консультантов ТД. В 1991 г. в Одессе прошел международный образовательный семинар по ТД. были

В Москве была организована подготовка консультантов ТД. Если в ранних работах о телефонном консультировании использовался термин «пациент», то с 1991г. - «абонент» или «клиент». Каждый год РАТЭПП увеличивает число служб «Телефонов доверия», всё большее внимание уделяя улучшению качества деятельности консультантов и совершенствованию технологии работы. К работе на ТД теперь допускаются только профессионалы со специальной подготовкой.

Детский телефон доверия

В 2000 году было принято постановление Министерства труда и социального развития № 54 от 19 июля 2000 об утверждении методических рекомендаций по организации центров экстренной психологической помощи по телефону для оказания экстренной психологической помощи населению.

В городе Туле и по Тульской области с 2001 года работают телефоны доверия по инициативе различных центров психологической помощи населению.

В 2008 году приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 665 от 24.12.2008 принято положение об организации центров экстренной психологической помощи по телефону.

1 сентября 2010 года в рамках общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, ввел на территории Российской Федерации единый детский телефон доверия 8-800-2000-122 для детей, подростков и их родителей. В декабре 2010-го года было подписано соглашение об организации службы экстренной психологической помощи - детского телефона доверия (далее ДТД) с единым общероссийским телефонным номером на территории Тульской области.

Программа детского телефона доверия под единым общероссийским номером 88002000122 предполагает оказание круглосуточной

психологической помощи детям, подросткам и их родителям на всей территории России.

Звонок на ДТД анонимный и бесплатный с любого телефона, сотового или городского.

Детский телефон доверия в Тульской области работает с 21 апреля 2011 г.

Звонок на ДТД бесплатный, анонимный, круглосуточный.

Консультантами ДТД работают профессиональные психологи. Консультанты не имеют права сообщать о себе личной информации и представляются псевдонимами.

Консультант ДТД – это просто теплый голос, который помогает абоненту решить проблему и поверить в себя.

Консультант не дает советы, его задача – успокоить и поддержать позвонившего, помочь ему самому найти выход из сложной ситуации и найти ресурс жизненных сил.

ДТД - это неотложная психологическая помощь, которая позволяет человеку не остаться один на один со своими чувствами, эмоциями, переживаниями, со своей бедой.

Согласно **Концепции деятельности телефона доверия** для детей и подростков, в работе ДТД соблюдаются следующие принципы:

1. Принцип конфиденциальности.

Работа консультанта ДТД с позвонившим является конфиденциальной деятельностью, информация о факте звонка и содержание разговора могут быть переданы только правоохранительным органам, и только по решению суда.

2. Принцип анонимности службы.

Служба ДТД – закрытая служба: все работники, кроме руководителя, «закрыты» для общения с прессой; местоположение службы не разглашается; помещения службы изолированы от помещений любых других служб.

3. Принцип анонимности обращения на Телефон доверия.

Консультант ДТД не имеет права передавать огласке ни сам факт разговора с собеседником, ни его содержание; не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы по ДТД, в неслужебных целях; не встречается с позвонившими и не вступает с ними ни в какие отношения - общение с абонентами допускается только по телефону доверия.

4. Принцип доступности.

Доступность Телефона доверия обеспечивается рекламной деятельностью. При ее проведении необходимо следить за тем, чтобы вызванный рекламный поток обращений был соразмерен пропускной способности линий.

5. Принцип бесплатности.

Разговор по Телефону доверия должен быть бесплатным для звонящих, иначе не все смогут позвонить и получить помощь. Линия Телефона доверия освобождается от поминутной оплаты.

ВНИМАНИЕ!!!ЕСЛИ НА СЧЕТУ ТЕЛЕФОНА НЕТ ДЕНЕГ, ТО ЗВОНОК НА ДТД НЕ СОСТОИТСЯ. ЗА РАЗГОВОР НА ДТД СОТОВЫЕ ОПЕРАТОРЫ ДЕНЕГ НЕ СНИМАЮТ

6. Принцип уважения собеседника.

Уважение к собеседнику проявляется в уважении его системы ценностей; не навязывании ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов.

7. Принцип выслушивания.

Соблюдение этого принципа гарантирует всем, позвонившим на ДТД, внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться.

Очень важна **популяризация** детского телефона среди населения Тульской области. Консультант ДТД работает с абонентом любого возраста и пола.

За весь период работы ДТД в Тульском регионе на телефон доверия позвонили более 4 тысяч раз, обратились за психологической помощью более 3 тысяч человек, из них почти половина - дети и подростки до 18 лет. Среди детей, подростков и молодежи звонков лиц женского пола вдвое больше, чем мужского, звонки взрослых в подавляющем большинстве женские.

Были обращения на ДТД о самоповреждениях, о суицидальных мыслях и намерениях в кризисных ситуациях, в том числе – и от подростков.

Доступность телефона доверия считается главным условием профилактики суицида.

Анализируя работу детского телефона доверия в Тульской области, можно сделать некоторые выводы:

1. Почти половина абонентов телефона доверия - это дети и подростки до 18 лет (46% от общего количества абонентов). На ДТД обращается как молодежь, так и взрослые, в том числе люди пожилого возраста, в основном женского пола.

2. Частыми поводами для обращения за помощью на ДТД являются сложности взаимоотношений детей с родителями - и родителей с детьми; проблемы межличностных взаимоотношений со сверстниками; гендерные проблемы: мальчики (мужчины) не понимают поведения девочек (женщин) -

и наоборот; проблемы семейных взаимоотношений, как супружеских, так и родственных - причем обращается население всех возрастов.

3. Количество телефонных звонков на порядок увеличивается после проведения рекламных акций, всегда возрастает после каждого мероприятия с детьми и молодежью, на которых проводят рекламу телефона доверия.

4. Количество телефонных звонков увеличивается в каникулы и в периоды морозов, когда дети остаются дома и не ходят на занятия.

5. Телефонные звонки по утрам – прерогатива постоянных клиентов или пенсионеров, инвалидов, т.е. абонентов, которые не ходят на работу.

6. Дети и подростки обычно начинают звонить на переменах, а потом после школы (после 15 час), пик звонков приходится на вечер.

7. Все детские и подростковые звонки начинаются с молчаливых звонков, с розыгрышей, консультанта долго «испытывают» и проверяют на доверие. Серьезные проблемы в разговоре детей обнаруживаются как бы случайно.

8. Дети не «зависают» на телефоне, разговоры достаточно быстрые.

9. Дети - благодарный контингент, если проблема благополучно разрешена, то обязательно позвонят с благодарностью за помощь, дают обратную связь. От взрослых абонентов обратная связь поступает далеко не всегда.

10. Детские проблемы, как правило, это: обиды на родителей, боязнь физического наказания, ревность к новым партнерам отца или матери, к новорожденным братьям-сестрам, переживания по поводу физического или психического насилия со стороны сверстников

11. Звонки подростков обычно ориентированы на проблемы личностные и проблемы взаимоотношений с родителями, с лицами другого пола, со сверстниками.

Для повышения эффективности работы телефона доверия нужна адресная реклама: для детей младшего школьного возраста, среднего школьного возраста, старшеклассников, для подростков и молодежи.

Целенаправленную рекламную акцию для молодежи проводит, например, «Новая газета», печатая на обложке каждого номера плакаты с логотипом «Выход есть, тебя услышат», на которых телефон доверия рекламируют авторитетные среди молодежи публичные творческие люди: артисты, певцы, музыканты, режиссеры и др.

Простой и эффективной популяризацией ДТД в общеобразовательных учреждениях являются наклейки в дневники с номером телефоном доверия.

Важной и необходимой работой по популяризации детского телефона доверия является инициатива волонтеров.

Для эффективности популяризации детского телефона доверия адресная работа с населением должна соответствовать возрасту аудитории.

Что говорить про телефон доверия взрослым

В Тульской области работает детский телефон доверия (далее ДТД).

Консультант ДТД оказывает психологическую помощь абоненту любого возраста.

Если помощь в разрешении данной проблемы не входит в компетенцию психолога, то консультант ДТД посоветует, куда именно обратится за адресной помощью - телефона доверия оказывает также информационную поддержку.

Звонок на телефон доверия **анонимный и конфиденциальный**.

В работе ДТД соблюдаются следующие принципы:

1. Принцип конфиденциальности.

Информация о факте звонка и содержание разговора могут быть переданы только правоохранительным органам, и только по решению суда.

2. Принцип анонимности.

Служба ДТД – закрытая, местоположение службы не разглашается; консультанты не имеют права встречаться с абонентами ДТД и разглашать личные сведения о себе. Позвонивший может назваться любым именем – звонок анонимный. Консультанты не имеют право передавать огласке ни сам факт разговора с собеседником, ни его содержание.

3. Принцип доступности.

Доступность Телефона доверия обеспечивается рекламной деятельностью.

4. Принцип бесплатности.

Разговор по Телефону доверия должен быть бесплатными, иначе не все смогут позвонить и получить помощь. Линия Телефона доверия освобождается от поминутной оплаты.

5. Принцип уважения собеседника.

Уважение к собеседнику проявляется в уважении его системы ценностей; не навязывании ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов.

6. Принцип выслушивания.

Соблюдение этого принципа гарантирует всем, позвонившим на ДТД, внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться.

Что говорить о ДТД детям младшего школьного возраста

В Туле и тульской области работает детский телефон доверия, запомни его:

8-800-200-0122

На этот номер можно позвонить в любое время с любого телефона, домашнего или сотового, звонок бесплатный. *(Можно позвонить прямо сейчас по громкой связи)*

Но!!! если на счету телефона нет денег, то звонок не состоится.

Трубку снимет консультант телефона доверия, это специально обученный психолог. Консультант назовет свое имя и спросит твоё имя и возраст, потому что должен вести журнал учета звонков. Это безопасно.

Звонок на телефон доверия **анонимный**.

Это значит, что ты можешь назвать свое имя, или – какое сам захочешь. Это значит, что то, о чем ты будешь говорить по телефону доверия, никто посторонний не услышит и не узнает, что консультант сохранит все твои секреты. Можно поговорить обо всём, что тебя беспокоит. Если тебе просто любопытно - позвони и поговори с консультантом о том, как работает телефон доверия - это безопасно, консультант не рассердится и тебя не обидит.

ВАЖНО!!! Очень важно знать, что занимать линию телефона доверия шалостями и розыгрышами нельзя, ведь в это же самое время кому-то действительно очень плохо, и помощь консультанта может спасти ему жизнь.

Звонок на телефон доверия анонимный, но предусматривает защиту и безопасность консультанта.

В каких случаях можно позвонить на телефон доверия? В любых:

- ✓ Если ты сильно расстроен и огорчен;
- ✓ Если тебя несправедливо обидели;
- ✓ Если тебе страшно, ты испуган;
- ✓ Если с тобой поступили несправедливо;
- ✓ Если ты не понимаешь, почему и за что тебя ругают или наказывают;
- ✓ Если тебе угрожает опасность – ты имеешь право побеспокоиться о себе;

Если тебя дразнят, если тебя не понимают родители, обидел учитель, обидели одноклассники, если ты растерян и не понимаешь, почему так вышло и что дальше делать... - то можно всё это рассказать по телефону доверия, и обсудить с консультантом, как тебе лучше поступить.

Решения принимаешь ты сам, а обсуждение поможет тебе найти самое правильное решение.

Консультант сможет тебе объяснить, как лучше поговорить с человеком, чтобы ты больше не попадал в подобную историю, может научить тебя некоторым полезным приемам общения с окружающими, как не ссорится с родителями и друзьями.

ВАЖНО!!!

Консультант телефона доверия не имеет волшебной палочки,

не может исполнить любое твоё желание или наказать обидчиков, не умеет летать на метле, никому не помогает делать уроки и не рассказывает позвонившим на телефон доверия сказки.

Что говорить о ДТД детям среднего школьного возраста

В Туле и тульской области работает детский телефон доверия, запомни его:

8-800-200-0122

На этот номер можно позвонить в любое время с любого телефона, домашнего или сотового, звонок бесплатный. (Можно позвонить прямо сейчас по громкой связи)

Но!!! если на счету телефона нет денег, то звонок не состоится.

Трубку снимет консультант телефона доверия, это специально обученный психолог. Консультант назовет своё имя и спросит твоё имя и возраст, потому что должен вести журнал учета звонков. Это безопасно.

Звонок на телефон доверия **анонимный**. Это значит, что ты можешь назвать своё имя, или – какое сам захочешь. Это значит, что то, о чём ты будешь говорить по телефону доверия, никто посторонний не услышит и не узнает, что консультант сохранит все твои секреты. Можно поговорить обо всём, что тебя беспокоит. Если тебе просто любопытно - позвони и поговори с консультантом о том, как работает телефон доверия - это безопасно, консультант не рассердится и тебя не обидит.

ВАЖНО!!! Очень важно знать, что занимать линию телефона доверия шалостями и розыгрышами нельзя, ведь в это же самое время кому-то действительно очень плохо, и помощь консультанта может спасти ему жизнь. Звонок на телефон доверия анонимный, но предусматривает защиту и безопасность консультанта.

В каких случаях можно позвонить на телефон доверия? В любых:

- ✓ Если ты сильно расстроен и огорчен;
- ✓ Если тебя несправедливо обидели;
- ✓ Если тебе страшно, ты испуган;
- ✓ Если с тобой поступили несправедливо;
- ✓ Если ты не понимаешь, почему и за что тебя ругают или наказывают;
- ✓ Если тебе угрожает опасность – ты имеешь право побеспокоиться о себе.

Часто мальчики не понимают, почему девочки так поступают, а девочки не понимают поведения мальчиков. Позвони на телефон доверия!

Если тебя дразнят, если предал друг или подруга, обидел учитель, обидели одноклассники, если ты растерян и не понимаешь, почему так вышло и что дальше делать... Позвони на телефон доверия!

Если тебе одиноко и тревожно в семье, тебя не понимают родители – то позвони на телефон доверия! Обо всём можно поделиться с телефоном доверия, и обсудить с психологом, как лучше поступить.

Решения принимаешь ты сам, а обсуждение поможет выбрать самое правильное. Консультант может научить тебя некоторым полезным приемам общения с окружающими, как не обижаться и как не ссориться с родителями и друзьями.

ВАЖНО!!! Консультант телефона доверия не имеет волшебной палочки,

не может исполнить любое твоё желание или наказать обидчиков, не умеет летать на метле, не помогает делать уроки, не развлекает вас и не рассказывает позвонившим на телефон доверия сказки.

Что говорить о телефоне доверия старшеклассникам

В Туле и тульской области работает телефон доверия - запомните его:

8-800-200-0122

Звонок бесплатный с любого телефона, сотового или городского. Если на счету телефона нет денег, звонок не состоится.

Трубку снимет консультант телефона доверия – это специально обученный психолог. Консультант спросит имя и возраст абонента, потому что должен вести журнал учета звонков. Это безопасно, можно назвать любое имя.

Телефон доверия (далее ТД) оказывает круглосуточную психологическую помощь человеку любого возраста с любой личностной проблемой. Если помощь в разрешении данной проблемы не входит в компетенцию психолога, то консультант посоветует, куда именно обратиться за адресной помощью - телефона доверия оказывает также информационную поддержку.

Звонок на телефон доверия **анонимный и конфиденциальный**.

Это означает, что все, о чем Вы будете говорить по телефону доверия, никто посторонний не услышит и не узнает, можно откровенно говорить обо всём, что Вас беспокоит.

ВАЖНО!!! Очень важно понимать, что занимать линию телефона доверия розыгрышами и хулиганством нельзя, ведь в это же самое время помощь консультанта может спасти кому-нибудь жизнь – доступность линии телефона доверия неопределима в профилактике суицидов.

Звонок на телефон доверия анонимный, но предусматривает защиту и безопасность консультанта.

Телефон доверия необходим для того, чтобы в кризисной ситуации испытывающий эмоциональную боль человек имел возможность обратиться к внимательному, принимающему и понимающему собеседнику, мог избавиться от возникшего эмоционального напряжения, поделиться своими переживаниями, трудностями, и получить поддержку для изменения своего тягостного, непереносимого эмоционального состояния. Разговор с консультантом телефона доверия позволяет многим не остаться один на один со своими чувствами. На телефон доверия можно позвонить по любой важной для Вас проблеме: если не понимают родители; если предал друг; если Вы сами не понимаете, почему Ваша девушка/Ваш парень так себя ведет или так поступает; если не ладятся взаимоотношения с окружающими, ровесниками или взрослыми; если трудно договориться с братом/сестрой; если Вы не уверены в себе; если Вас раздражают окружающие Вас люди; если у Вас затруднения в учебе; если Вы разочарованы или затрудняетесь в выборе профессиональной деятельности или вектора обучения... Воспользуйтесь профессиональными услугами консультанта-психолога!

Вы не одиноки – позвоните на телефон доверия!