

# **Бесплатно, безопасно и анонимно: почему не стоит бояться звонка на Детский телефон доверия 8-800-2000-122**

## **1. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ:**

**— А точно про наш разговор не узнают мои родители?**

**— У меня большие неприятности, но я пока не готова про них говорить дома и в школе! — Не знаю, что мне делать. Если доверюсь психологу, не будет ли еще хуже?**

Одна из главных причин неготовности обратиться к психологам Детского телефона доверия – страх, что личное станет публичным и ваша откровенность будет использована против вас. Особенно это касается проблем, связанных с конфликтами в семье, с обидами на родителей и опасным поведением, за которое может последовать наказание.

Обращение за помощью к психологам — первый шаг на пути избавления от тяжелого груза обид, вины и тревог. Это простой и доступный способ найти возможность выговориться, посмотреть на ситуацию с другой стороны, предотвратить обострение и найти путь решения проблемы .

Попробуем развеять основные страхи, основанные на мифах о Телефоне доверия и незнании основных принципов и правил его работы, которые распространяются на всех специалистов, во всех регионах и их соблюдение обязательно.

Итак:

**— Если я позвоню, то об этом узнают мои родители, учителя, полиция, одноклассники**

Действительно, прежде чем поделиться с кем-либо своими проблемами, хочется быть уверенным, что этому человеку можно доверять. Часто ребята, которые задаются вопросом: “действительно ли о разговоре никто не узнает”, имеют опыт предательства: когда-то они поделились своими секретами с близкими или друзьями, но в результате об их тайне или проблеме узнали все. В случае обращения на Детский телефон доверия этого не произойдет.

**Детский телефон доверия гарантирует анонимность и конфиденциальность.**

- психологи не видят, как вы выглядите;
- не могут узнать ваш номер телефона и место, откуда вы звоните, так как номера не определяются;

- знают о вас только с ваших слов, можно не сообщать свои данные и представиться любым именем;
- не просят информации о ваших родителях, школе, друзьях;
- не будут передавать информацию третьим лицам, социальным службам. Звонки не записываются и не прослушиваются;
- специалисты меняются, и если вы позвоните несколько раз, то будете общаться с разными людьми.

Психологи получают только общие сведения, которыми вы делитесь с ними по своему усмотрению.

## — Психолог скажет что-то, что мне не понравится или причинит мне боль

Этот страх и негативная установка тоже бывают связаны с неудачным опытом обращения за помощью. Кто-то обращался за помощью к психологу, но остался недоволен результатом или не совсем понял, чего можно ожидать от такой помощи. Часто кажется, что психолог должен дать готовое удобное решение или совет по решению проблемы. Но так не бывает, и у психологов нет таких полномочий и волшебных возможностей. Специалист может помочь понять, что с вами происходит, какие причины привели к проблеме. Может оказать эмоциональную поддержку, и в совместном анализе ситуации помочь вам самим решить, как лучше с этим справиться, наметить план изменения ситуации и ее восприятия, дать рекомендации. Но решать за вас проблемы он не может и не должен.

### **На Детский Телефон Доверия можно позвонить несколько раз.**

При обращении на Детский телефон доверия есть возможность получить опыт общения с несколькими психологами. У них разный стиль работы, разные подходы, и это позволяет посмотреть на ситуацию с разных точек зрения. Благодаря тому, что вы уже что-то поймете и проанализируете после первого звонка, второй звонок может оказаться более удачным. Попробуйте. Вы не ограничены в количестве звонков, и все звонки на Детский телефон доверия — бесплатные.

## — Я никогда не обращался к психологу, и не знаю, что говорить. Не уверен, нужен ли он мне вообще

Все, что мы делаем впервые, может вызывать страхи и переживания. И обращение к психологу — не исключение. Если вас одолевают сомнения в том, нужна ли вам помощь психолога, вы не знаете, как начать разговор, не имеете представления, как проходит консультация, то вы можете построить свой первый звонок на Детский телефон доверия может в формате обычной беседы о том, чего можно ждать от консультации.

## **Звонок на Детский телефон доверия может стать подготовкой к полноценной консультации.**

Чтобы получить консультацию психолога Детского телефона доверия, не нужно заранее записываться и ждать приема несколько дней или даже недель. Нужно просто позвонить по номеру 88002000122 и дождаться ответа консультанта.

В ситуации полной анонимности и конфиденциальности вы узнаете, как строится беседа с психологом, какие вопросы вам могут задавать, проясните для себя, нужен ли психолог в решении вашей проблемы, чего можно ожидать от общения с ним, и чего не стоит.

Если же вы почувствуете, что хотите завершить разговор, потому что еще не готовы к нему, то можете прервать звонок в любой момент. Или рассказать о проблеме, и вместе с психологом преодолеть тревогу, стеснение и стыд.

## **2. МИФЫ и ФАКТЫ**

**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. Все, что вы расскажете психологу, останется только между вами. Даже если ребенку грозит опасность или требуется срочная помощь вне данного диалога, психолог не имеет права без прямой просьбы обращаться в полицию и другие социальные службы. Более того, психолог не располагает данными о звонящем — кроме тех, что он ему при желании сообщит, в том числе номера абонентов не определяются и можно быть уверенными в полной анонимности.

**Рекомендация:** Если вам нужна помощь, но есть сомнения, позвоните первый раз с проверочным звонком. Вы даже можете не называть свое имя. Расскажите о ситуации, сообщив, что хотите помочь другу или задайте психологам вопросы о работе Детского телефона доверия. Как только вы убедитесь, что данной службе можно доверять, звоните с тем вопросом, который вас по-настоящему волнует.

**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. Вы всегда можете быть уверены в том, что баланс средств

на вашем телефоне при обращении за помощью по номеру 8 800 2000 останется неизменным.

**Рекомендация:** Проведите эксперимент: запомнив баланс телефона, позвоните на Детский телефон доверия и поговорите с психологом непродолжительное время, а затем проверьте счет. На нем останется ровно столько же денег, сколько было до звонка.

**Миф:** Сильный человек не нуждается в посторонней помощи. Наши проблемы – это наша ответственность, и только нам известно, как лучше разобраться в ситуации.

**Факт:** Каждый человек может оказаться в новой и трудной для себя ситуации, когда нужна профессиональная поддержка. Только сильный и уверенный в своих силах человек может признавать свои слабости и просить о помощи.

Такое отношение к психологической помощи связано с особенностями нашего менталитета. Стоит только вспомнить поговорку: “Сор из избы не выносят” или традиции воспитания и родительского программирования: “Мальчики не плачут и не ноют”, “Давай сам, не маленький уже”, “Хватит жаловаться”. Так возникает устойчивое убеждение, что просить о помощи стыдно и неправильно. Но парадокс в том, что получить помощь и сгладить конфликт, выйти из сложной ситуации с наименьшими потерями нужно каждому человеку, даже самому сильному и самостоятельному.

Вспомните, сколько раз вы хотели попросить о помощи и не решались, и сколько усилий вы прикладывали, чтобы произнести простые слова “помоги мне”, и как легко принималось решение промолчать и потерпеть. Жизненный опыт говорит о том, что просьба о помощи — это проявление силы и мужества, а слабость — в молчании и терпении.

К счастью, обращение за профессиональной психологической помощью активно развивается в нашей стране, и все больше людей, в том числе детей и подростков, принимают решение обратиться к психологу и поговорить о своих проблемах. Благодаря социальным акциям и привлекательным для детей и подростков мероприятиям, посвященным популяризации Детского телефона доверия, удалось сформировать круг доверия и готовность разделить свои переживания и трудности с психологами службы.

**Миф:** По Телефону доверия можно звонить только с очень серьезными проблемами, такими как желание умереть, смерть близкого, насилие, травля и так далее. Если у вас конфликт в семье, проблемы в школе или личной жизни, то это не повод звонить и тратить время специалистов на всякие глупости, нужно освободить время для тех, кому помощь важнее.

**Факт:** Психологи детского телефона доверия готовы выслушать и помочь любому ребенку, подростку или родителю, который позвонит. Для нас нет неважных проблем.

Нередко дети боятся звонить, думая, что специалисты сочтут их проблему надуманной или недостаточно серьезной. На самом деле, на Детском телефоне доверия все проблемы важны и достойны внимания.

Если вам нужно выговориться и получить поддержку, обязательно звоните на Детский телефон доверия 8 800 2000 12. Здесь дети и подростки могут получить консультацию по всем личным вопросам, а родителям помогут разобраться в вопросах воспитания.

**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.

В службе Детского телефона доверия работают только психологи, и в ней нет врачей, полицейских и пожарных. Телефон доверия не обладает возможностями, ресурсами, полномочиями, которые есть у экстренных служб: короткий номер, возможность позвонить даже при нулевом или отрицательном балансе. Звонок в скорую, МЧС или полицию не предусматривает анонимность, и современные технологии позволяют определить вашу локацию и срочно отправить на помощь ближайшую бригаду. Не теряйте драгоценное время, так как психологи будут только посредниками в этом вопросе.

**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. Абоненты могут быть уверены в том, что им будет оказана профессиональная психологическая помощь.

**Миф:** Разговорами проблему не решишь. Один звонок жизнь не изменит, не имеет смысла тратить время на пустые разговоры.

**Факт:** Во время разговора можно найти вариант решения проблемы или поменять отношение к ситуации, посмотрев на нее с другой стороны.

Иногда проблемы бывают настолько сложными и запутанными, что человек не знает, как к ним подступиться. В этой ситуации есть выбор: идти по пути проб и ошибок и, возможно, заработать еще больше проблем, или обсудить трудности со специалистом, освободиться от напряжения и негативных переживаний. Во время разговора можно получить знания, опыт и поддержку, необходимые для решения проблемы.

### **3. С ЧЕГО НАЧАТЬ?**

**Каждый год все больше детей и подростков узнают о возможности получить помощь от психологов Детского телефона доверия. Но не все решаются на звонок, ведь не так просто рассказать о сложной ситуации, в которой оказались.**

Перед тем как задать свой вопрос, хочется убедиться, что психологам действительно можно доверить самое сокровенное и поговорить по душам:

1. Можно ли не называть своего имени и скрыть другие детали о себе, чтобы быть уверенным, что о тебе никто не узнает?
2. Действительно ли смогут помочь?
3. С чего начать разговор с психологом?

Психологи Детского телефона доверия составили рекомендации, которые помогут вам настроиться на звонок в психологическую службу.

## Анонимность

Вы можете быть уверены в анонимности и конфиденциальности телефонного разговора: психолог не спросит вашей фамилии, номера школы и места работы родителей.

Можно не называть своего имени или придумать псевдоним. Специалисту могут быть нужны только пол и возраст, так как от них зависят его рекомендации.

## Любые вопросы

На Детский телефон доверия можно звонить по всем личным вопросам, которые не удастся решить самостоятельно. Конечно же, если вам нужно узнать, как починить телефон или как пройти уровень в любимой игре, то здесь вам не помогут — для этого есть другие специализированные сайты и форумы. Если же вас беспокоят вопросы, связанные с личностными отношениями в семье, с друзьями, любимым человеком, одноклассниками и учителями, — это повод позвонить на Детский телефон доверия и проконсультироваться с психологом.

## Как начать

Начать разговор и точно обозначить то, что вас волнует, может быть не просто. Психологи Детского телефона доверия знают как помочь в такой ситуации: специалист поможет вам начать разговор, задаст уточняющие вопросы, внимательно выслушает и поддержит во время беседы. Скованность в начале разговора — это нормальное и вполне естественное явление. Через некоторое время вы освоитесь и сможете рассказать о том, что волнует, спокойно и свободно.

Если вам важно подготовиться к разговору заранее, то можно составить краткий план и определить список вопросов для обсуждения.

Например, вы хотите поговорить о своей ссоре с мамой. Можно кратко написать:

- что именно произошло между вами,
- слова мамы, которые вас больше всего обидели,
- вопросы, которые хотите задать психологу: как убедить маму, что вы не хотели ее обидеть, как с ней помириться, как сделать так, чтобы вы реже ссорились?

Такой конспект поможет не упустить в разговоре важные для вас моменты.

Но если вы растеряны и у вас нет времени и сил, чтобы подготовиться к беседе, то просто позвоните. Для начала разговора достаточно следующих фраз: «Здравствуйте! Мне нужна помощь». Будьте уверены: психолог через уточняющие вопросы разберется в том, что вас беспокоит, и окажет необходимую поддержку.

**Знайте: психологи Детского телефона доверия ждут ваших звонков!**

