



Телефон доверия — один из видов социально значимых услуг. Предоставляет возможность анонимной телефонной беседы с квалифицированным консультантом.

Первые телефоны доверия появились в США в начале прошлого века.

В 1958 (по другим данным в 1952) году в Лондоне заработал первый телефон доверия. Его основатель, англиканский священник Чад Вара.

Консультирование по телефону доверия строится на нескольких важных базовых принципах:

- **анонимность абонента и консультанта:** ни тот, ни другой не обязаны называть себя, передавать своих личных данных; у консультанта часто бывает псевдоним, абонент может назваться любым именем, или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента не фиксируется — все это увеличивает безопасность как для абонента, так и для консультанта;
- **конфиденциальность:** содержание беседы не записывается и не передается третьей стороне; может собираться лишь статистическая информация о звонке: категория проблемы, возраст абонента (если он его сообщил), его социальное положение;
- **толерантность:** взгляды, которые высказывает абонент, не осуждаются и не критикуются; это позволяет создать комфортные условия для разговора и эффективной работы с проблемой;
- **управление разговором:** абонент может в любой момент прервать разговор, то же может сделать и консультант при определенных условиях.

Кроме базовых принципов, каждый телефон доверия вырабатывает свою методику консультирования, набор правил и установок для консультанта.

В качестве консультантов выступают психологи или добровольцы, прошедшие специальную подготовку. Консультанты проходят обучение по формированию навыков телефонного консультирования, развитию толерантности и изучают теоретический материал. Часто работа консультантов отслеживается супервизорами (профессиональными психологами, психиатрами или социальными работниками), задача которых — поддержание мотивации и достаточного уровня навыков консультанта, проведение обучающих занятий.

Следует отличать телефон доверия от горячей линии, так как в работе последней меньше базовых принципов, как правило, не предоставляется психологической поддержки и основная задача заключается в сборе или предоставлении сведений.

Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером (бесплатно, круглосуточно) **8 – 800 – 2000 – 122**