Детский телефон доверия.

Мифы и реальность

За несколько лет работы Детского телефона доверия для детей, подростков и родителей удалось добиться самого главного — готовности абонентов доверять свои проблемы и переживания психологам службы. Аудитория Телефона доверия ежегодно расширяется, на смену повзрослевшим подросткам приходят новые юные абоненты и их родители, которые могут быть не до конца знакомы с принципами работы Телефона доверия. У многих есть вопросы, сомнения, барьеры и страхи, а также ложные предубеждения и негативный опыт обращения в различные психологические центры как в офлайн, так и онлайн формате.

За время работы психологи собрали самые популярные стереотипы и неверные представления о Детском телефоне доверия, и предлагают вам проверить, насколько ваши представления о системе его работы совпадают с действительностью.

Миф 1. Так как телефон доверия детский, звонить могут только дети.
Факт. Кроме непосредственно детей и подростков на детский телефон доверия могут обращаться родители, опекуны и другие родственники, а также педагоги по вопросам, связанным с детьми и подростками.

Миф 2. Поскольку детский телефон доверия работает по номеру 8-800-2000-122, звонить можно только с мобильного телефона.
Факт. На номер детского телефона доверия возможны бесплатные звонки как с любого оператора мобильной связи, так и со стационарного телефона. Также линия работает круглосуточно.

Миф 3. Единый общероссийский номер означает, что позвонивший из любого региона попадает в Москву.
Факт. Особенность технического устройства линии единого общероссийского номера 88002000122 в том, что звонок автоматически перенаправляется в тот регион, в котором находится абонент, к которому относится его SIM-карта. Исключения, когда абонент дозванивается в службу телефона доверия другого региона, возможны, но не регулярны.

Миф 4. 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 5.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 6. На детский телефон доверия можно обращаться только по вопросам суицида и жестокого обращения.
Факт. Темы обращений – любые, которые позвонившему хотелось бы обсудить с психологом. Это могут быть вопросы взаимоотношений ребенка или подростка со сверстниками: дружеские, любовные, отношения с одноклассниками. Могут быть вопросы взаимоотношений в семье; учебные проблемы: трудности в учебе, профессиональное самоопределение, страх перед экзаменами. Причиной обращения могут быть детские страхи, желание подростков найти ответы на философские вопросы, поиск родителями и опекунами решений по воспитанию, и другие.

Миф 7. 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 8. Здоровый человек должен сам справляться со своими проблемами. Некоторые люди могут придерживаться мнения, что обращение за психологической помощью означает психическое нездоровье или личную слабость человека.
Факт. Психолог, в отличии от психиатра, работает с психически здоровыми людьми. Обращение за психологической помощью для того, чтобы построить крепкие отношения, изменить разрушительные модели мышления и поведения, научиться понимать свои эмоции, получить поддержку и возможность выговориться, взглянуть на ситуацию под другим углом и т.д.; обратившись за помощью, можно решать жизненные вопросы более эффективно и с меньшими затратами всех ресурсов.

Миф 9. Если ребенок пожалуется на родителей, его тут же заберут органы опеки.
Факт. Телефон доверия – помогающая, а не карательная служба. Несомненно, профилактика домашнего насилия – одна из функций телефона доверия. В случае, когда возникает необходимость обращения в органы опеки при жестоком обращении с детьми – это обращение происходит ТОЛЬКО с согласия абонента и ТОЛЬКО с использованием тех личных данных, которые он сам сообщит. При этом важно помнить, что органы опеки в данном случае только проводят проверку и действуют в соответствии с ее результатами в интересах семьи и ребенка.

Миф 10. Кто-либо узнает об обращении на телефон доверия.
Факт. Некоторых людей может пугать обсуждение семейных проблем с посторонними людьми, даже специалистами. Важно помнить, что один из основополагающих принципов работы телефона доверия – анонимность и конфиденциальность. Все сказанное во время консультации остается между позвонившим и психологом.

Миф 11. 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.

Миф 12. Психолог телефона доверия решит Ваши проблемы и скажет, что делать.
Факт. Психологи не решают за человека, как ему поступать со своей жизнью. При обращении на телефон доверия Вам помогут разобраться в своих мыслях и чувствах, рассмотреть варианты и альтернативы, осознать свои цели и желания, найти причины происходящего и смоделировать последствия тех или иных действий, расширить свои знания о психологических закономерностях и особенностях (например, возрастных). Совместно с психологом Вы можете потренироваться действовать в тех или иных ситуациях, справляться со своими эмоциональными состояниями, выстраивать определенную линию поведения. Но решения о Вашей жизни принимаете и воплощаете только ВЫ.

Миф 13. После одного разговора с психологом жизнь сразу изменится.
Факт. Несомненно, психологическая консультация влияет на состояние человека и может быть первым шагом к переменам в жизни. Но для того, чтобы эти перемены произошли, клиенту необходимо предпринимать дальнейшие действия в направлении, которое он избрал для себя после консультации. Также, возможно, потребуется повторное обращение на телефон доверия. При необходимости специалист может предложить варианты получения дальнейшей помощи, сообщить информацию о работе и контакты социальных центров, очной психологической и психиатрической помощи, юридической консультации, министерств, фондов и т.д.

Надеемся, что нам удалось развеять ваши сомнения и убедить, что звонок на Детский телефон доверия 8 800 2000 122 — это действительно безопасно, доступно и эффективно.

