**Телефон доверия**

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

В ходе разговора абоненту может предоставляться информация и психологическая поддержка, а также абонент может передавать сведения консультанту. Телефон доверия часто используется для консультирования по сложным, противоречивым темам, обсуждение которых в личной беседе могло бы быть затруднительным: межличностные и сексуальные отношения, стигматизированные болезни, употребление наркотиков, преступления.

**История**

Первые телефоны доверия не были рассчитаны на широкую психологическую поддержку, скорее это были частные случаи. Одна из таких линий была основана в Нью-Йорке в 1906 (по другим источникам в 1907) году, с открытием лиги «Спасите жизнь». Эту организацию создал священник Герри Уорен.

В 1953 году преподобный отец Чад Вара из церкви Святого Стефана в Лондоне открыл первую круглосуточную линию экстренной связи для поддержки людей. Он разместил в газетах свой личный номер телефона и указал, что за психологической помощью можно обращаться в любое время дня и ночи, так же, как обращаться в скорую помощь. Первый звонок на телефон доверия поступил 2 ноября 1953 года, за ним последовали и другие. Для обработки звонков к священнику присоединились добровольцы. Уже 2 февраля 1954 года возникло волонтерское движение «Самаритяне», которое оказывало дружескую поддержку тем, кто находится в состоянии психоэмоционального кризиса. Эта организация стала прообразом всех центров телефона доверия.

Позднее линии психологической помощи стали октрываться по всей Европе: «Telefonseelsorge» в Западном Берлине (1956), «Die Dargebotene Hand» в [Цюрихе](https://wiki2.org/ru/%D0%A6%D1%8E%D1%80%D0%B8%D1%85) (1957), «Telefonische Hupdienst» в [Роттердаме](https://wiki2.org/ru/%D0%A0%D0%BE%D1%82%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B4%D0%B0%D0%BC) (1958), «Kirkens Nattjeneste» в [Осло](https://wiki2.org/ru/%D0%9E%D1%81%D0%BB%D0%BE) (1958), «Tele-Accueil» в [Брюсселе](https://wiki2.org/ru/%D0%91%D1%80%D1%8E%D1%81%D1%81%D0%B5%D0%BB%D1%8C) (1959), «La Main Tendue» в [Женеве](https://wiki2.org/ru/%D0%96%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B2%D0%B0) (1959), «SOS Amitie» в [Париже](https://wiki2.org/ru/%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%B6) (1969).

В 1959 году в Женеве был создан Международный информационный центр для взаимной поддержки телефонов доверия. В 1960 году прошёл первый международный конгресс работников неотложной телефонной помощи. В странах [Азии](https://wiki2.org/ru/%D0%90%D0%B7%D0%B8%D1%8F) и [Австралии](https://wiki2.org/ru/%D0%90%D0%B2%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%8F) открылись службы «Линии жизни». Позднее они объединились в «[Международные линии жизни](https://en.wikipedia.org/wiki/Lifeline_%28crisis_support_service%29) (англ.)русск.». Движение «Самаритяне» распространилось по всему миру. В 1974 году была основана организация «[Международная дружеская помощь](https://en.wikipedia.org/wiki/Befrienders_Worldwide) (англ.) русск.», для поддержки людей, переживающих любой вид эмоционального кризиса.

Первый телефон доверия для детей и подростков открылся в Москве в 1989 году, в 1993 — для детей в возрасте от 5 до 12 лет. В этом же году было организовано Московское объединение детских телефонов доверия, которое включало 42 службы из регионов [Центрального](https://wiki2.org/ru/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%84%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BE%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%B3) и [Северо-Западного](https://wiki2.org/ru/%D0%A1%D0%B5%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BE-%D0%97%D0%B0%D0%BF%D0%B0%D0%B4%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%84%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BE%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%B3) [федеральных округов](https://wiki2.org/ru/%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BE%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B0_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9_%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8).

7 июня 1991 года была учреждена Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи — РАТЭПП. С 1992 года ассоциация выпускает журнал «Вестник РАТЭПП». Эффективность и востребованность дистанционной психологической помощи были очевидны, поэтому линии открывались массово: 38 телефонов в 1992-м, 23 — в 1993-м — 23, 65 — в 1994-м, 42 — в 1995-м, 27 — в 1996-м. На 2000 год в России функционировало 215 телефонов экстренной психологической помощи.

В 2015 году в РАТЭПП входило 284 телефона доверия. По данным 2017 года, в России работало более 350 телефонов экстренной психологической помощи

**Базовые принципы**

 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.

**Консультанты**

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.

**Горячая линия**

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.

 **Примеры телефонов доверия в России**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Организация** | **Номер телефона** | **Время работы** |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Молодёжный телефон доверия |  |

 | 8-863-237-48-48, 8-495-122-32-77 | круглосуточно |
| Центр экстренной психологической помощи МЧС России  | 8-495-626-37-07 | круглосуточно |
| Единый общероссийский телефон доверия для детей, подростков и родителей | 8-800-200-01-22 | круглосуточно |