

# **«Телефон доверия» для жителей Калуги и Калужской области** **(звонок бесплатный) 8-800-450-23-22**

## **1. Что такое Телефон Доверия?**

Главная цель Телефона Доверия - обеспечение психологической помощи гражданам, в т.ч. детям и подросткам. Основные задачи службы "Телефон Доверия":

- обеспечивает каждому обратившемуся доверительный диалог;
- помогает абонентам «собрать» их творческие, духовные, физические и психические силы для выхода из кризисного состояния;
- расширяет у абонентов диапазон приемлемых средств для самостоятельного решения проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепляет уверенность в себе;
- оказывает психологическое сопровождение при переживании кризиса, а также при его предупреждении и при реабилитации после кризиса;
- информирует граждан, где и каким образом, кроме обращения на Телефон Доверия, они могут получить психологическую помощь в разрешении своей проблемы.

## **2. Каковы условия работы «Телефона Доверия»?**

- Анонимность - клиент, обратившийся за психологической помощью на Телефон Доверия, не обязан называть своего имени, места жительства и другой информации, не имеющей, по его мнению, отношения к делу.
- Конфиденциальность - абонент Телефона Доверия может быть уверен в том, что любая информация, рассказанная клиентом о себе или его близких, не предается огласке и не будет передана третьим лицам.
- Безусловное принятие клиента - в разговоре с абонентом сотрудники Телефона Доверия всегда исходят из того, что человек имеет право быть таким, какой он есть, его не будут осуждать, критиковать или учить жить.

Доверительный характер разговора - искренность клиента и его доверие консультанту - это залог того, что в процессе разговора абонент определит причины своих трудностей и конкретные шаги в их преодолении.

## **3. В каких случаях обращаются на «Телефон Доверия»?**

Если:

- Вы чувствуете, что тревога, сомнения и душевная боль стали последнее время слишком частыми «гостями» в вашей жизни.
- Трудности кажутся вам непреодолимыми, и вы переживаете беспомощность и отчаяние.
- В вашей жизни произошло то, что нельзя изменить, и вы не знаете, как принять это.
- Мир кажется враждебным, а люди - не понимающими и отвергающими вас.
- Отношения с людьми приносят вам только разочарование и боль.
- Жизнь кажется вам лишенной смысла.
- Конфликты и неудачи повторяются, вы не знаете, как выбраться из «заколдованного круга».
- Вам не с кем обсудить свои проблемы, трудную ситуацию, которая сложилась в вашей жизни — не всегда мы можем рассчитывать на понимание даже самых близких людей (родителей, друзей и др.).

## **4. Надо ли готовиться к звонку на Телефон Доверия?**

К обращению на Телефон Доверия можно совсем не готовиться. Просто наберите номер телефона и расскажите о том, что вы переживаете, и о своей проблеме. Когда психолог снимет трубку:

- Поздоровайтесь и удостоверьтесь, что вы попали именно на Телефон Доверия.
  - Если считаете нужным, назовите свое имя.
  - Сообщите о цели своего звонка. Например: «У меня есть проблема, я хотел бы с ней разобраться».
- Выслушав согласие консультанта, начните излагать суть вашей проблемы.
- Консультант будет задавать вопросы, на которые лучше всего отвечать искренно.
  - А затем вы вместе будете анализировать и думать, как лучше разрешить проблему.
  - Если при первом разговоре не удалось наметить пути решения проблемы, обговорите дату и примерное время следующего звонка, для продолжения разговора.