

В чём особенность детского телефона доверия?

Работа детского телефона доверия базируется на пяти главных, международных принципах:



Доступность – из любой точки России, неограниченное время разговора, бесплатно с любого телефона.

Бесплатность – можно звонить с городского и сотового телефонов, тариф значения не имеет, все звонки бесплатны.

Анонимность – на телефонах нет определителя номера, обратившийся может назваться любым именем, можно сообщить о себе только то, что считаешь нужным.

Профессионализм – на линии работают квалифицированные психологи, которые прошли специальную подготовку.

Конфиденциальность – всё, что говорит собеседник, остаётся между ним и консультантом.

На детский телефон доверия могут звонить только дети?

Около трети звонящих это родители, бабушки, дедушки, соседи и учителя – те, кому нужна помощь в воспитании или кого тревожит состояние ребёнка. Телефон работает для всех, кому нужна помощь и кому не всё равно, включая и детей, и родителей, и родственников, и друзей.

Как разговор по телефону может помочь решить проблему?

Когда человек обращается за помощью, он делает первый шаг для решения своей проблемы. Консультант в это время оказывает помощь в том, чтобы разобраться в том, что привело к сложившейся ситуации и почему не получается преодолеть последствия возникшей проблемы.

С какими проблемами можно звонить на детский телефон доверия?

Телефон создан для того, чтобы помогать с самыми разными проблемами:



трудности в общении, конфликты в семье, потребность разобраться в собственных чувствах, переживание трудной жизненной ситуации. Если консультант не может оказать помощь, то способствует в поиске специалиста или места, где помощь будет оказана, поэтому можно позвонить с любым запросом.

Как происходит разговор по детскому телефону доверия?

Когда консультант поднимает трубку, он обязательно говорит приветственные слова. Человек, который обращается за помощью, рассказывает о том, что его волнует, описывает ситуацию и задаёт интересующие его вопросы. В ответ на это консультант внимательно слушает рассказ, задаёт дополнительные вопросы, чтобы лучше понимать

всю картину происходящего, а затем предлагает разные варианты помощи и поддержки.

Если ребёнок жалуется в детский телефон доверия на родителей, его могут отправить в детский дом?

Звонок не может повредить ни ребёнку, ни его родителям, поскольку детский телефон доверия создан для помощи, а не для наказаний. Цель специалиста – в процессе разговора разобраться с теми проблемами, которые беспокоят позвонившего.

Чем рискует родитель, который решит обратиться на детский телефон доверия?

Любой родитель может позвонить и задать вопрос о воспитании детей. Никто не скажет в ответ, что родитель плохой. Задача психолога – помочь родителям найти общий язык со своим ребёнком.

Как детский телефон доверия помогает детям?

Служба даёт возможность ребёнку, оказавшемуся в сложной ситуации, получить поддержку. Главная задача специалистов



– помочь ребёнку наладить отношения в семье и в школе, установить контакт и вернуть понимание, если ребёнок запутался в ситуации. Детям и подросткам

бывает страшно, обидно и одиноко, и они хотят знать, как справиться с этими чувствами.

Что делают консультанты, если позвонившему на детский телефон доверия требуется не только телефонная помощь?

Если это история про насилие – консультант спрашивает, хочет ли ребенок, чтобы к нему приехали и ситуацию помогли разрешить. И после получения согласия записываются все данные: номер телефона, адрес. Далее консультант передает полученную информацию руководителю, и тот в свою очередь начинает заниматься организацией помощи.

Чем ещё может помочь детский телефон доверия?

Если консультант не может оказать помощь человеку с силу ограниченности своих возможностей, то он информирует собеседника об организациях и специалистах, которые могут ему помочь. Кроме того, если человек столкнулся с несправедливостью в свой адрес, то задача консультанта – донести до человека мысль о его собственных правах. Очень важно поддержать собеседника, сказать, что поступившие с ним так нарушают закон, что у него есть право на защиту.



**ПОЛЕЗНЫЕ
ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ:**



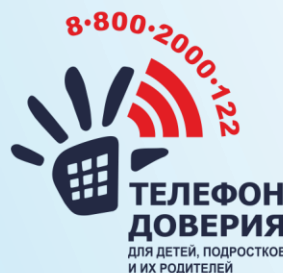
www.семья-центр.рф

www.88002000122.ru

www.telefon-doveria.ru

www.fond-detyam.ru

www.ya-roditel.ru



454047 г. Челябинск,
ул. Румянцева, 19-а 8 (351) 700-17-71
ул. Жукова, 44-б 8 (351) 721-07-80

**Челябинский областной
центр социальной защиты «Семья»**



**КАК РАБОТАЕТ
ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН
ДОВЕРИЯ?**



(для родителей)