

С января 2024 года служба экстренной психологической помощи Детский телефон доверия в Камчатском крае перешла на круглосуточный режим работы. О том, что эта услуга нужна и востребована говорит тот факт, что еженедельно на номер 8-800-2000-122 звонят более полсотни абонентов. Камчатцы просят поддержки, совета, сочувствия, некоторые нуждаются, чтобы их выслушали, сказали ободряющие слова.

Кто эти люди, которые находятся на другом конце телефонной линии, чем они могут помочь звонящим, рассказала руководитель Детского телефона доверия в Камчатском крае Татьяна Клецова.

– Давайте сразу ответим нашим читателям, кто работает на линии Детского телефона доверия.

– На Детском телефоне доверия работают специалисты-психологи, имеющие высшее образование, прошедшие специальное обучение и отбор. Они постоянно повышают уровень профессиональной квалификации, имеют опыт работы в кризисном консультировании, а также опыт работы с **клиентами** в дистанционном и в очном форматах.

– Кто может обратиться за помощью?

– Служба хоть и называется «Детский телефон доверия», но работает для всех без исключения. Линия открыта для детей и подростков, их родителей, бабушек, дедушек. Помощь специалиста могут получить все, кто в ней нуждается.

– На какую помощь можно рассчитывать, обращаясь на Детский телефон доверия?

– Часто возникают проблемы, решить которые самостоятельно, без помощи специалиста-психолога практически невозможно. Детский телефон доверия – это служба экстренной психологической помощи по телефону. Этот вид помощи является, по сути, «психологической скорой помощью». Разговор с консультантом позволяет не остаться один на один со своими переживаниями. Специалисты службы внимательны к абоненту, всегда готовы оказать помощь и поддержку.

Каждый, кто переживал состояние психологического стресса, знает, что в этот момент создается ощущение «полной безнадеги», невозможно успокоиться, сосредоточиться, принять решение и начать действовать. Консультанты помогают «взять себя в руки», разобраться в сложившейся ситуации и найти оптимальное решение, найти выход из ситуации, которая еще совсем недавно казалась безвыходной.

При этом совсем не важны возраст звонящего, его национальность, пол, убеждения, вероисповедание, состояние здоровья. Консультант примет абонента таким, какой тот есть. Не осудит.

В большинстве случаев абоненты обращаются на пике эмоциональных переживаний, говоря по-простому – «Когда накрыло по полной». И, конечно, главная задача психолога – снять остроту переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент, и уберечь его от опрометчивых поступков. Кроме этого, психолог может уменьшить чувства стыда, вины, бессилия, укрепить чувство собственной значимости, сформировать новые поведенческие паттерны.

Консультанты Детского телефона доверия вместе с абонентом анализируют ситуацию, выявляют ее причины, разбирают алгоритмы выхода из сложившегося положения и мотивируют человека на то, чтобы он сам постарался решить проблему.

Если в процессе работы консультанту становится понятно, что без специализированной очной психологической помощи не обойтись (например, кризисного центра по работе с насилием), то одной из основных задач телефонного консультирования будет являться мотивирование абонента на обращение в данные службы.

Не нужно записываться к специалисту заранее, ждать своей очереди, – достаточно просто позвонить.

Обращения на Детский телефон доверия с любых стационарных и мобильных телефонов, – бесплатны!

– Люди, звонящие вам, делятся своими очень личными проблемами. Есть гарантия, что их истории не выйдут за пределы беседы с консультантом?

Помощь на Телефоне доверия всегда анонимна. Позвонивший имеет право не говорить свое имя, либо может назваться любым именем. Консультанты телефоны доверия не имеют права разглашать любую личную информацию, которую сообщает им абонент. Телефонная линия не прослушивается, разговоры не записываются, номер позвонившего не определяется.

– Может ли человек повторно обратиться или получить курс психологической помощи?

Абонент живет со своей проблемой длительное время, и, понятно, что за несколько минут общения с психологом по телефону эту проблему не решить, поэтому довольно часто специалисты рекомендуют абонентам обратиться за «очной» психологической помощью.

У наших консультантов такой возможности нет, потому что телефон доверия – это краткосрочный вид психологической помощи. Задача наших психологов – купировать кризис, удержать человека от опрометчивых поступков, вернуть его в русло позитивного мышления.

Нередко обращаются абоненты, нуждающиеся в помощи разного рода специализированных служб, чаще всего – социальных, психологических. Специалисты Детского телефона доверия предоставляют им необходимые контакты.

Конечно, любой человек может обращаться на Детский телефон доверия повторно. Столько раз, сколько ему необходимо, столько раз, сколько захочет, даже, если он уже посещает психолога «очно».

– Может ли консультант помочь в ситуации, когда звонящему человеку угрожает опасность?

– Если жизни или здоровью человека (или его близких) угрожает реальная опасность, то первым делом ему необходимо звонить в соответствующие органы. Специалисты телефона доверия могут только проинформировать его об этом. Только сотрудники полиции, скорой помощи или МЧС могут оперативно отреагировать на ситуацию угрозы жизни и выехать на помощь.

В службе Детского телефона доверия работают психологи. В ней нет врачей, полицейских или пожарных. Телефон доверия не обладает возможностями, ресурсами, полномочиями, которые есть у экстренных служб: короткий номер, возможность позвонить при отрицательном балансе. Звонок в скорую помощь, МЧС или полицию не предусматривает анонимность. Современные технологии позволяют определить локацию звонящего и срочно отправить на помощь ближайшую бригаду.

Не теряйте драгоценное время, так как психологи будут только посредниками в этом вопросе.

– Как давно в регионе работает Детский телефон доверия?

В Камчатском крае Детский телефон доверия работает с 1992 года. Его первый номер 42-40-46 жители края могли видеть на рекламных листовках в автобусах, на информационных досках автобусных остановках. В 2010 году на территории страны был введен единый общероссийский номер Детского телефона доверия – 8-800-2000-122. В течение года на этот номер поступает **свыше 2800 звонков**, из них более половины – звонки от детей и подростков.

– С какими проблемами камчатцы обращаются чаще всего?

Взрослых абонентов чаще тревожит вышедшее из-под контроля поведение подростков. Звонят, когда возникает конфликт с ребёнком, когда тот оказался в «опасной компании», столкнулся с травлей. Взрослые звонят, когда лишились работы, попали в трудную жизненную ситуацию. Часто они запрашивают информацию о социальных, медицинских, психологических службах.

Дети и подростки обращаются, когда испытывают одиночество, трудности в общении со сверстниками и родителями, когда ищут себя. Часто основанием

для звонка становятся конфликты в школе, несчастная любовь, страхи, включая страхи перед экзаменами. Иногда подростков мучают тревоги и мысли о суициде. При этом детские срывы чаще всего происходят по вине взрослых. Они могут быть спровоцированы несправедливостью учителей, отсутствием родительской любви и внимания, непониманием и неуважением со стороны родителей, жестоким обращением.

– В завершении нашего разговора, чтобы вы хотели пожелать нашим читателям?

– В свете ранее сказанного хочется пожелать любви и взаимного уважения. Пусть в жизни камчатцев будет меньше потрясений. Сегодня далеко не каждому удаётся сохранять бодрость духа и оптимизм. Когда становится трудно, знайте, что можно обратиться в Детский телефон доверия, где вас выслушают, поддержат и поймут. В любое время дня и ночи позвоните по номеру 8-800-2000-122, чтобы прийти в себя, успокоиться, вновь почувствовать опору в жизни.

И помните, выход есть всегда! Помощь рядом, просто позвони!