

Телефон доверия 8-867-2-52-98-70, 8-800-2000-122

(круглосуточно, анонимно, бесплатно)

Телефон доверия — один из видов социально значимых услуг.

Предоставляет возможность анонимного **телефонного разговора** с квалифицированным **консультантом**.

В ходе разговора абоненту может предоставляться информация и психологическая поддержка, а абонент может передавать сведения консультанту. Телефон доверия часто используется для консультирования по сложным, противоречивым темам, обсуждение которых в личной беседе может быть затруднительным.

Консультирование по телефону доверия строится на нескольких базовых принципах:

- **анонимность абонента и консультанта:** оба они не обязаны называть себя, сообщать своих **личных данных**; консультант часто выступает под **псевдонимом**, абонент может назваться любым именем или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента не фиксируется — это увеличивает безопасность собеседников;
- **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, персонал каждого телефона доверия вырабатывает свою методику консультирования, набор правил и установок для консультанта.