

## О телефоне психологической помощи и поддержки.



**Телефон доверия** (*линия жизни, кризисная линия, горячая линия, линия помощи*) — дистанционная служба экстренной психологической помощи, предназначенная для оказания моральной, эмоциональной или духовной поддержки широким слоям населения. Сотрудниками службы телефонов доверия являются психологи, педагоги или специально обученные люди.

### Общая информация.

В настоящее время это, прежде всего, служба, оказывающая психологическую помощь и поддержку населению в любых ситуациях эмоционального напряжения: конфликтах, стрессах, депрессии, сложных жизненных ситуациях. В основном телефоны доверия разделяют по следующим критериям:

- аудитория — возраст, социальное положение и другие;
- метод работы — телефонная психотерапия, «дружеская помощь», телефонное консультирование;
- статус — государственные, муниципальные, частные, благотворительные;
- кадровый состав — профессиональные или волонтерские.

Часто для описания работы дистанционной поддержки используются термины кризисная линия (crisis line), горячая линия (hotline), линия помощи (help line), телефон доверия и линия жизни (life line).

### Базовые принципы.

Основными принципами работы телефонов доверия являются анонимность и конфиденциальность. В отличие от очного приёма специалиста, клиент остаётся полностью *анонимным*, что даёт ему возможность свободно говорить о личных проблемах. Также эту службу отличает *доступность* помощи, что позволяет абонентам обращаться в состоянии пика эмоционального переживания — обращения происходят в трудных жизненных ситуациях для клиента. На телефон доверия может обратиться *любой человек*, независимо от возраста, статуса, социального положения,

материального достатка или любого другого признака. Абоненты ожидают получение психологической помощи, атмосферу *защищенности, понимания и доверия*.

Работа консультантов основана на принципах гуманности, анонимности, доступности, осознанной ответственности и профессионализма. Команда обычно состоит из консультантов, [супервизоров](#) и заведующих, которые могут быть специально обученными волонтерами или профильными специалистами.

### Телефоны психологической помощи.

Телефон доверия является анонимным, строго конфиденциальным и служит для оказания психологической поддержки. По некоторым телефонам горячей линии тоже можно получить психологическую помощь, но в основном они предоставляют и собирают информацию, консультируют по различным вопросам. Помимо психологической поддержки, на горячей линии предоставляют информационную, юридическую, социальную и духовную помощь, в некоторых случаях можно записаться на очный приём специалиста.

В 2014 году для работы с детьми и подростками были организованы анонимные чаты психологической поддержки [онлайн](#), в которых работают профессиональные психологи<sup>[30]</sup>. В таблице собраны некоторые телефоны доверия и горячие линии российский государственных и частных организаций, оказывающие экстренную психологическую помощь.

Организация	Номер телефона	Время работы
Молодёжный телефон доверия	8-863-237-48-48	круглосуточно
<a href="#">Центр экстренной психологической помощи МЧС России</a> <sup>[32]</sup>	8-495-6263707 (всероссийский)	Круглосуточно
Московская служба психологической помощи населению <sup>[33]</sup>	051, 8-495-051 (всероссийский)	Круглосуточно
Московская служба психологической помощи населению <sup>[34]</sup>	8-499-1773494 (всероссийский)	09:00 — 21:00
Телефон доверия социально-психологического центра «Православная семья» <sup>[35]</sup> (Самопознание.ру)	8-495-9263060 (всероссийский)	10:00 — 19:00
Единый общероссийский телефон доверия для детей, подростков и их родителей <sup>[37]</sup> (Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации)	8-800-2000-122 (всероссийский)	Круглосуточно
«Детский телефон доверия» центра экстренной психологической помощи <a href="#">Московского государственного психолого-педагогического университета</a> <sup>[39]</sup>	8-495-6246001 (всероссийский)	Круглосуточно
Психологическая помощь подросткам онлайн «Помощь рядом»	анонимный чат на сайте организации <sup>[40]</sup>	11:00 — 23:00
Психологическая помощь подросткам онлайн «Твоя территория»	анонимный чат на сайте организации <sup>[41]</sup>	15:00 — 22:00

Всероссийский телефон доверия для женщин, подвергшихся домашнему насилию <sup>[32]</sup>	8-800-7000600 (всероссийский)	07:00 — 21:00
Горячая линия юридической помощи для граждан России «Правмир» <sup>[44]</sup>	8-800-5505629 (всероссийский)	9:00 — 18:00



*Подготовил педагог-психолог Жиглатая Лариса Николаевна.  
08.04.2020.*