



Нам 20 лет!

38 - 03 – 03 – областной телефон доверия

- Если в Вашей семье появились проблемы, часто возникают конфликты между членами семьи;
- Если Вы стали много ссориться с окружающими людьми;
- Если Вы испытываете эмоциональные и душевные переживания;
- Если Вас одолевают одиночество, тревога, страх;
- Если Вы переживаете о потере работы или вас тревожит скорый уход на пенсию - Вам помогут профессиональные психологи на телефоне доверия.

Расскажите нам, Наталия Робертовна, когда в нашем регионе появился телефон доверия?

В этом году служба экстренной психологической помощи – Областной Телефон Доверия, отмечает свой 20-летний юбилей.

Телефон Экстренной Психологической помощи Волгоградской области создан 1 марта 2000 года. Первоначально номер Телефона Доверия был 38-84-84, в 2003 году он сменился на – 76-29-28, а в 2009 г. на 38-03-03, этот номер и сейчас принимает обращения.

Это был первый и единственный круглосуточный телефон экстренной психологической помощи в городе, работали на нем волонтеры, сейчас служба стала профессиональной, психологи - консультанты имеют высшее психологическое образование, прошли переподготовку по дистантному консультированию, владеют алгоритмами работы по кризисному консультированию.

Областной Телефон Доверия с момента создания является членом Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП), часть наших абонентов номер телефона узнают на сайте РАТЭПП.

А есть ли данные, кто обращается на телефон доверия, и сколько было обращений?

За 20 лет работы на Областной Телефон Доверия поступило более 122 тысяч звонков, 35 % - мужчины, 65 % женщины. 75 % из них – это состоявшиеся психологические консультации, 25 % - разнообразные информационные запросы. Женщин обращается больше, так как они более активны и чаще мужчин стремятся стабилизировать свое социально-психологическое состояние. Однако активность мужчин стремительно

растет. Если раньше количество мужчин, обратившихся за помощью, составляло чуть больше 20%, то сегодня эта цифра выросла до 35%. Возрастной диапазон абонентов областного Телефона доверия от 18 до 92 лет, основная возрастная категория лиц, воспользовавшихся консультациями психолога по телефону от 18 до 50 лет. Абоненты пожилого возраста (60-90 лет) нуждаются во внимании, понимании, поддержке.

Наш Телефон доверия не является службой, специализирующейся на конкретной проблематике или определенной целевой группе. Клиентами являются люди различного возраста, пола и социального статуса. Сведения об абонентах специалисты службы получают с их слов, и важно отметить, что указание подобной информации не является обязательным для клиента. **Анонимность** – один из важных принципов работы Телефона Доверия. А также – **конфиденциальность**, содержание консультирования не подлежит разглашению. Записи разговоров не осуществляются, номера телефонов не определяются.

А какой режим работы телефона доверия?

Крулосуточный: и днем и ночью, в выходные и праздники, в любое время, то есть **всегда!** Звонок на номер **38 – 03 – 03** бесплатный со стационарного номера, с мобильного телефона и по межгороду оплата по тарифу оператора.

Скажите, с какими вопросами обращаются Ваши абоненты?

Безусловно, каждый звонок на Телефон Доверия уникален, содержание консультации, как уже говорилось, не разглашается, но можно выделить основные темы обращений: конфликтные ситуации в семье; взаимоотношения с окружающими (дружеские, любовные, межличностные); экзистенциальные проблемы (поиск «смысла жизни», своего места в ней, проблемы внутреннего выбора); вопросы нарушения социальной адаптации (потеря работы, смена места жительства, прикованность к постели в связи с тяжелым заболеванием); сильные душевные и эмоциональные переживания, кризисные состояния (аффект, горе, потеря близкого человека); вопросы алкогольной или наркотической зависимости.

Статистика телефонов доверия как зеркало отображает все социальные проблемы общества. Другими словами, на тематику звонков влияют те или иные происходящие в различных сферах общества процессы или события.

Можно ли сказать, что в определенном возрасте интересуют определенные проблемы?

Да, конечно. Абонентов от 18 до 30 лет интересуют построение взаимоотношений между мужчинами и женщинами (время влюбляться, определяться с выбором партнера, создавать семью); взаимоотношения с родителями (дети уже выросли, а родители по-прежнему опекают, контролируют, решают за них); освоение нового статуса (студенты, молодые специалисты).

Абонентов от 30 до 50 лет интересуют супружеские взаимоотношения. В случаях измены в семье - женщины переживают за себя и детей, испытывают страх от неопределенности, мужчин же беспокоит

выбор: оставаться в семье или строить новые отношения. Разводы, повторные браки. Позвоните нам, если есть конфликты, напряженность отношений, неуверенность и опасения, проговорите с психологом, поищите ваш путь разрешения сложной ситуации.

В возрасте 50-65 лет абонентов беспокоит предстоящий уход на пенсию (Чем себя занять? Как наполнить жизнь общением? Как сохранить или поддержать здоровье?). А также трудности трудоустройства при потере работы, взаимоотношения с выросшими и повзрослевшими детьми.

65- 90 лет – это, конечно же, внимание от детей, внуки; ощущение или ситуация одиночества; здоровье; пенсия; льготы; ЖКХ-проблемы. И это неудивительно, в этом возрасте уже снижена самостоятельность, могут быть проблемы в передвижении, они нуждаются в помощи при разрешении возникающих трудностей.

Самые сложные звонки приходятся на ночные дежурства, на время, когда уходят заботы и тревоги дня и человек остается один на один со своей бедой. Никто не ведет статистики спасенных людских жизней, иногда это сказанное во время слова поддержки и ободрения. Никто не знает, сколько семей не разошлись после обращения на «Телефон Доверия», сколько людей смогли разрешить трудную жизненную ситуацию, позволив себе быть счастливыми самим и сделать счастливыми других.

А вопросы детско-родительских отношений, учебные проблемы интересуют абонентов?

Конечно, интересуют. Но для детей, подростков, их родителей или лиц, их заменяющих, специалистов, работающих с детьми, в нашем регионе уже почти 10 лет работает детский телефон доверия с единым общероссийским номером **8 800 2000 122**. А областной телефон доверия **38 – 03 – 03** – для взрослых по их «взрослым» проблемам, и как хорошо, что у нас в городе и области эта мера социальной поддержки – экстренная психологическая помощь по телефону доверия - доступна каждому.

Как работает психологам-консультантам?

Работа у психологов – консультантов Телефона Доверия самая трудная из всей психологической помощи, снимая трубку, психолог-консультант не знает, кто на той стороне линии, с какой проблемой он обращается, в каком он будет состоянии. Телефон доверия – это та же «скорая помощь», но для души.

Главной стратегией работы психолога-консультанта является консультирование по поводу принятия им решения в проблемной ситуации. Задача консультанта – помочь абоненту осознать альтернативные возможности его поведения, найти ресурсы в преодолении кризиса.

Прошло 20 лет после первого звонка на «Телефон Доверия», и сейчас в минуту грусти, печали, гнева, в часы раздумий, сомнений, тревог, если в Ваш дом постучалась беда, набрав номер 38-03-03, вы услышите: «Телефон Доверия. Здравствуйте», и вашу боль разделят на двоих...

На вопросы отвечала начальник отдела организации деятельности телефонов экстренной психологической помощи ГКУ «Областной центр развития и контроля качества социальных услуг» Миронова Наталия Робертовна 58-10-76.