

Принципы работы службы Телефона доверия

- 1. Анонимность: ни абонент, ни консультант не обязаны называть себя, передавать своих личных данных; у консультанта часто бывает псевдоним, абонент может назваться любым именем, или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента не фиксируется.
- 2. Конфиденциальность: содержание беседы не записывается и не передается третьей стороне; предметом анализа является информация о звонке: категория проблемы, возраст абонента и его социальное положение (если абонент их сообщил).
- 3. Толерантность: уважение к клиенту, которое высказывает консультант.
- 4. Управление разговором: клиент может в любой момент прервать разговор.
- 5. Профессиональная помощь клиенту: консультантом является человек, имеющий опыт работы, прошедший профессиональный отбор и специальную подготовку.

Задачи службы Телефона доверия

- - участие в ликвидации негативных психологических последствий чрезвычайных ситуаций в городе в рамках психологической и информационной помощи по телефону;
- - обеспечение доступности и своевременности квалифицированной психологической помощи по телефону людям, оказавшимся в критических ситуациях, независимо от их социального статуса и местожительства;
- - обеспечение каждому человеку, обратившемуся за советом и помощью, возможности доверительного диалога;
- - обеспечение профилактики самоубийств и кризисных состояний;
- - психологическое консультирование по телефону; помощь клиентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных ресурсов для выхода из кризисного состояния;

- - расширение диапазона социально и личностно-приемлемых средств у абонентов для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе.
- - ведение просветительской и рекламной работы в области телефонного консультирования, работы по информированию населения о работе ДТД.