



«Телефоны доверия» - Эта услуга предоставляет возможность анонимного телефонного разговора с квалифицированным консультантом. «Телефоны доверия», создаваемые во многих регионах России, предназначены для оказания быстрой, своевременной помощи разным категориям и группам населения.

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.