

ПРИНЯТО

Общим собранием трудового коллектива

Протокол № 1 от «11» января 2017 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор  Алексеева А.Ю.

Приказ № 2 от «11» января 2017 г.

Приложение 14



**ПОЛОЖЕНИЕ
О СЛУЖБЕ ЭКСТРЕННОЙ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ТЕЛЕФОНУ
ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ
«ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ»**

государственного бюджетного учреждения дополнительного образования
«Ленинградский областной центр психолого-педагогической, медицинской и
социальной помощи»

Ленинградская область
д. Юкки
2017 год

1. Общие положения

- 1.1. «Детский телефон доверия» является службой экстренной психологической помощи по телефону для детей и подростков Ленинградской области (в дальнейшем служба ТД).
- 1.2. Служба ТД является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Ленинградский областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ГБУДО "ЛО ППМС-центр").
- 1.3. Основное назначение деятельности службы ТД — способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав.
- 1.4. Деятельность службы ТД строится в соответствии с действующим законодательством России.
- 1.5. Услуги службы ТД предоставляются населению бесплатно.
- 1.6. Деятельность службы ТД осуществляется на территории Ленинградской области.
- 1.7. Служба ТД размещается в специально предназначенном помещении. Помещение должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Оно должно располагать всеми видами коммунальных удобств и быть оснащенный высококачественной телефонной связью. Служба ТД должна быть оснащена компьютерами и другими техническими средствами, и офисным оборудованием. В службе должен быть телефон-автоответчик. Кроме того, для работников службы ТД должно быть специально оборудованное место для отдыха и приема пищи, которая также может служить местом сборов, общения и снятия психологического напряжения консультантов.
- 1.8. Помещение службы должно также соответствовать требованиям, учитывающим специфику работы:
 - иметь повышенную защищенность от посторонних источников шума;
 - иметь защиту от вторжения;
 - быть изолированными от помещений, не относящихся к службе.
- 1.9. Почтовый адрес службы, ее местоположение засекречиваются от посторонних лиц, потенциальных и реальных обращающихся за помощью.
- 1.10. Служба Телефона Доверия работает в тесном сотрудничестве с другими подразделениями ГБУДО "ЛО ППМС-центр", Комитета по делам молодежи Ленинградской области, учреждениями образования, здравоохранения, социальной защиты, и другими заинтересованными государственными и общественными организациями.

2. Цель, основные задачи службы Телефона Доверия

- 2.1. Телефон Доверия создается с целью снижения психологического дискомфорта, формирования психологической культуры и укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности детей и подростков Ленинградской области, а также их родителей (законных представителей).
- 2.2. Основные задачи Службы ТД:
- оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, где есть угроза суицида;
 - выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
 - профилактика девиантного поведения подростков;
 - проведение психологического консультирования ребенка, его семьи и педагогов;
 - организация, для позвонивших, других видов социально-психологической помощи и информирование их о иных службах, организациях, учреждениях Ленинградской области, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам;
 - разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах службы.
- 2.3. Реализация цели и задач Службы ТД обеспечивается созданием оптимальных условий для профессиональной деятельности специалистов Телефона Доверия.

3. Содержание деятельности и порядок работы службы ТД

- 3.1. Содержание деятельности Телефона Доверия - оказание заочных (по телефону) психологических услуг обратившимся.
- 3.2. При оказании экстренной психологической помощи по телефону соблюдается принцип анонимности.
- 3.3. Экстренная психологическая помощь по телефону предоставляется бесплатно.
- 3.4. Во главе службы стоит руководитель данного структурного подразделения, который осуществляет управление работой службы по трем направлениям:
- организация непосредственной работы с обратившимися за помощью;
 - организация собеседникам помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
 - просветительская и рекламная деятельность.

- 3.5. Супервизор (методист) отвечает за качество работы службы ТД, за ведение психологического патронажа сотрудников, за методическую работу, за отбор и подготовку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект рекламной и просветительской деятельности.
- 3.6. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившими и за организацию им помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.
- 3.7. Права и обязанности телефонного консультанта определяются настоящим Положением, Должностной и Рабочей инструкциями телефонного консультанта и трудовым договором, заключенным по месту работы.
- 3.8. Стажер службы ТД отвечает за непосредственную работу с позвонившими. Права и обязанности стажера определяются настоящим Положением, Должностной и Рабочей инструкциями стажера и заключенным контрактом.
- 3.9. Договор не должен ограничивать права консультанта, предусмотренные «Положением о Телефоне доверия для детей и подростков».
- 3.10. Сотрудники Телефона Доверия обязаны не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан.

4. Соблюдение в работе принципов телефонного консультирования

- 4.1. Соблюдение принципа конфиденциальности. Непосредственная работа с позвонившим является конфиденциальной деятельностью. Это означает, что как информация о факте звонка, так и само содержание разговора телефонного консультанта с собеседником могут быть переданы только правоохранительным органам и только по решению суда.
- 4.2. Меры, обеспечивающие анонимность службы. Служба ТД — закрытая служба. Все работники, кроме руководителя, «закрыты» для общения с прессой. Местоположение службы не разглашается; этого требует безопасность работников. Помещения службы изолированы от помещений любых других служб.
- 4.3. Меры, обеспечивающие анонимность обращения на Телефон доверия. Телефонный консультант не имеет права предавать огласке ни факт разговора с собеседником, ни его содержание. Телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с позвонившими, в неслужебных целях. Телефонный консультант не встречается с позвонившими, т.е. не вступает ни в какие отношения с ними. Общение с собеседниками возможно только по Телефону доверия.
- 4.4. Соблюдение принципа доступности. Доступность Телефона доверия обеспечивается рекламной деятельностью. При ее проведении необходимо следить за тем, чтобы вызванный рекламой поток обращений был соразмерен пропускной способности линии (линий). Чрезмерное количество обращений

делает Телефон доверия отчасти недоступным, так как в одно и то же время множество людей пытается дозвониться и получить помощь.

4.5. Соблюдение принципа бесплатности. Разговор по Телефону доверия должен быть бесплатным для звонящих. В противном случае часть детей не сможет позвонить и получить помощь. Линия Телефона доверия освобождается от поминутной оплаты.

4.6. Соблюдение принципа уважения собеседника:

- Уважение к собеседнику проявляется в уважении его системы ценностей;
- Не навязывании ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов;
- Недирективности в общении;
- В уважении желания собеседника остаться в той или иной степени анонимным;
- Телефонный консультант должен работать в системе ценностей собеседника, даже если его собственные ценности противоположены ей. Он должен проявлять толерантное отношение к собеседнику и его взглядам.
- Телефон доверия не может быть местом, где осуществляется миссионерская работа или происходит вербовка в члены какой-либо партии или общества.

4.7. Соблюдение принципа выслушивания. Выслушивание — это тоже проявление уважения к собеседнику. Соблюдение этого принципа обеспечивает звонящим возможность вступить в глубинный диалог. Соблюдение принципа выслушивания гарантирует звонящим внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться. Телефонный консультант должен владеть техникой выслушивания.

5. Штаты службы ТД

5.1. Штаты службы ТД включают в себя:

- руководитель службы Телефона доверия;
- супервизоры;
- телефонные консультанты.

5.2. Должность руководителя службы ТД включается в штатное расписание ГБУДО "ЛО ППМС-центр" для организации работы данного отделения.

5.3. Руководитель службы ТД назначается и увольняется приказом директора ГБУДО "ЛО ППМС-центр".

5.4. Ввиду специфики (ежедневно) и в интересах продуктивности работы службы ТД рабочий день супервизора осуществляется в скользящем режиме в течение всей недели.

5.5. В случае необходимости супервизор службы может исполнять обязанности консультанта Телефона Доверия.

- 5.6. Режим работы консультанта 8 часов, из них 4 часа - непосредственно телефонное консультирование (в том числе участие в супервизорской работе - 2 часа) и 4 часа - методическая работа (работа с методической литературой, участие в семинарах, обучающих группах, подготовка тематических тренингов для других консультантов, участие в рекламной деятельности службы).
- 5.7. Все сотрудники службы, не зависимо от образования, должны пройти специальное обучение и стажировку согласно требованиям в Должностных инструкциях специалистов службы ТД.

6. Взаимодействие Телефона доверия с другими службами

- 6.1. При согласии звонящего сведения о нем могут быть сообщены другим специалистам, у которых он в дальнейшем будет получать помощь.
- 6.2. В случае, если позвонивший получает помощь одновременно и в организации (учреждении), в состав которой входит служба ТД, и в самой службе ТД, сотрудники службы ТД и работники организации (учреждения) совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условиями выполнения в данном случае принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником организации (учреждения) по его поводу и соблюдение сотрудником ТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

7. Просветительская и рекламная деятельность

- 7.1. Просветительская деятельность включает в себя:
- деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного мнения о Телефоне доверия;
 - деятельность по формированию как у детей и подростков, так и у их родителей мотивации для обращения за помощью в службу ТД;
 - деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио- и телепередач и программ, кинофильмов, исследований, посвященных работе Телефона доверия.

8. Режим работы службы ТД

- 8.1. Служба ТД может функционировать как в режиме рабочих дней, так и круглосуточно.
- 8.2. В случае, если режим работы Службы ТД не круглосуточный, то в Службе необходимо включать телефон - автоответчик.

9. Ответственность

- 9.1. Ответственность за качественное и своевременное выполнение функций, предусмотренных настоящим Положением, несет руководитель службы ТД.
- 9.2. На руководителя службы ТД возлагается персональная ответственность за:
- соблюдение законодательства Российской Федерации в процессе руководства службой ТД;
 - составление, утверждение и представление достоверной информации о деятельности службы ТД;
 - ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязанностей в пределах трудового законодательства Российской Федерации;
 - соблюдение требований нормативных актов, определяющих порядок организации выполняемых работ.
- 9.3. Ответственность других работников службы ТД устанавливается должностными инструкциями, утверждаемыми директором ГБУДО "ЛО ППС-центр".

10. Финансовое обеспечение Телефона Доверия

- 10.1. Финансовое обеспечение деятельности службы ТД осуществляется за счет средств бюджета Ленинградской области, бюджетной системы Российской Федерации и на основании бюджетной сметы.