Приложение №1

к приказу

АУ РА «КЦСОН»

От «25 » марта 2022 г.№ 38-О

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О СЛУЖБЕ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ «Нет насилию»**

**1. Общие положения**

1.1. Служба Телефон Доверия «Нет насилию» (далее служба ТД) -экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему неотложно, в момент обращения.

1.2. Служба ТД входит в состав ресурсного центра социальных инноваций и предназначена для оказания неотложной психологической помощи населению, независимо от социального статуса, места проживания, возраста и других особенностей обратившегося, путём осуществления консультаций и предоставления информации.

1.3. Служба ТД в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и Республики Алтай. В работе служба ТД придерживается принципов Международной федерации телефонной неотложной помощи и принципов Международного объединения детских телефонов доверия.

1.4. Услуги службы ТД предоставляются бесплатно при соблюдении анонимности и конфиденциальности. Информация о конкретных беседах не может быть передана лицам не входящим в состав службы. В отдельных случаях, возможна передача таких сведений общественности, при этом должны быть исключены сведения раскрывающие анонимность абонента.

1.5. Кадровую политику службы ТД определяет директор АУ РА «КЦСОН». Приём и увольнение с работы осуществляет директор по представлению заведующей отделения.

1.6. Работу службы ТД обеспечивают консультанты и волонтёры, прошедшие курсы подготовки работы на ТД и стажировку на рабочем месте

1.7. Консультантами профессиональной линии являются специалисты, имеющие высшее психологическое образование (психологи, психотерапевты, психиатры). Консультантами социально-психологической линии являются также педагоги, социальные работники, юристы и врачи. Консультантами волонтёрской линии являются также лица, не имеющие высшего социального, либо психологического образования.

1.8. Перед допуском к работе консультант обязан изучить документацию службы, настоящее Положение и «Положение о консультанте службы ТД»

пройти стажировку на рабочем месте под руководством супервизора или опытного специалиста.

1.9. Во время работы, в помещении Телефона доверия могут находиться только сотрудники службы ТД.

1.10.Нарушение сотрудниками требований анонимности и конфиденциальности является тяжелым проступком и несовместимо с дальнейшей работой в службе.

1. **Основная цель и задачи службы ТД**
   1. Основной целью деятельности Службы является оказание круглосуточной экстренной психологической, правовой помощи лицам, находящихся в кризисной ситуации, в том числе детям, ставшими жертвами насилия преступных посягательств, для снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепления психологической защищенности населения.
   2. Для достижения цели, Служба реализует следующие задачи:

обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону лицам, находящихся в кризисной ситуации, в том числе детям ставшими жертвами насилия и преступных посягательств независимо от их социального статуса и места жительства;

оказание помощи абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;

повышение качества дистанционной помощи детям и взрослым ставшими жертвами насилия и преступных посягательств в регионе;

направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, 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;

анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

2.3. Реализация целей и задач Службы обеспечивается созданием оптимальных условий для профессиональной деятельности специалистов.

**3. Организация деятельности службы ТД**

3.1. Общее руководство деятельностью службы ТД осуществляет директор АУ РА «КЦСОН», координирует работу службы ТД заведующий ресурсного центра социальных инноваций и супервизор.

3.2. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается круглосуточной работой службы ТД, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

3.3. Супервизор (методист) отвечает за качество работы службы ТД, за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности.

3.4. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившим и за организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в информационно-рекламной и просветительской деятельности.

3.5. Консультант - стажер отвечает за непосредственную работу с позвонившим.

3.6. Права и обязанности супервизора, телефонного консультанта, определяются настоящим Положением, должностными инструкциями трудовым договором (договором возмездного оказания услуг).

3.7. Служба ТД принимает звонки круглосуточно и ежедневно, без перерыва на каникулы и праздники.

3.8 Помещение ТД должно отвечать санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям. Помещение должно быть защищено от источников шума, а также проникновения в него посторонних лиц.

3.9 Информация о деятельности службы ТД доводится до населения через печать, радио и телевидение, распространяется информационными листовками через детские общеобразовательные учреждения и т.д.

**4. Направления работы службы ТД**

4.1. Основными направлениями службы ТД являются:

- непосредственная работа с обратившимся за помощью;

- организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;

- отбор и подготовка телефонных консультантов;

- методическая работа и профессиональная поддержка специалистов;

- просветительская и информационно-рекламная деятельность.

В непосредственной работе с позвонившим телефонный консультант руководствуется следующими принципами:

**анонимность абонента и консультанта:** ни тот, ни другой 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 все это увеличивает безопасность, как для абонента, так и для консультанта;

**конфиденциальность:** содержание беседы не передается третьей стороне; может собираться лишь статистическая информация о звонке: категория проблемы, возраст абонента (если он его сообщил), его социальное положение, содержание разговора телефонного консультанта с собеседником могут быть переданы только правоохранительным органам и только по решению суда;

**толерантность:** взгляды, которые высказывает абонент, не осуждаются и не критикуются; это позволяет создать комфортные условия для разговора и эффективной работы с проблемой; 

**управление разговором:** абонент может в любой момент прервать разговор, то же может сделать и консультант при определенных условиях.

1. **Положение о супервизоре службы Телефон Доверия**

5.1 Ведущим консультантом (супервизором) службы экстренной психологической помощи назначается консультант, имеющий высшее психологическое образование и опыт работы телефонного консультирования. На социально-психологической и волонтерской линии супервизором назначается лицо из числа опытных консультантов.

5.2. Супервизор назначается руководителем службы и обязан выполнять его распоряжения в объеме служебной необходимости.

5.3 Супервизор использует свой опыт и знания для поддержания практической деятельности консультантов на должном профессиональном уровне. Его требования и указания, связанные с выполнением функциональных обязанностей, обязательны к исполнению сотрудниками службы.

* 1. Супервизор обязан:

совместно с руководителем службы разрабатывать планы учебы консультантов и стажеров; организовывать их подготовку.

При необходимости, требовать от консультантов составления личного плана подготовки и их выполнения;

организовывать аттестацию с целью определения профессионального уровня консультантов;

организовывать методическую работу и публикацию материалов;

организовывать тренинги, консилиумы, семинары;

контролировать соблюдение анонимности и конфиденциальности;

проверять правильность использования консультантами психотерапевтических и психокоррекционных методов, давать соответствующие рекомендации;

своевременно докладывать руководителю выводы о готовности стажеров к самостоятельной работе;

быть доступным для консультантов с целью предоставления помощи в любое время; разрабатывать меры по предотвращению феномена «сгорания» консультантов, психологической разгрузки; вести документацию службы, связанную с его деятельностью.

1. **Положение о консультанте службы ТД**
   1. Консультант подчинен руководителю службы и выполняет его распоряжения в пределах служебной необходимости.

6.2 В своей деятельности консультант руководствуется Этическим кодексом Российского психологического Общества, официальными разработками и рекомендациями в области телефонного консультирования, руководящими документами, Уставом АУ РА «КЦСОН», Положением о службе ТД, настоящими обязанностями, а также распоряжениями директора АУ РА «КЦСОН» и руководителя службы ТД.

6.3. Консультант независим при выборе методики проведения психотерапевтической беседы и несет ответственность за собственные решения.

* 1. Консультант обязан отвечать на все телефонные звонки, поступающие во время его дежурства. В исключительных случаях, он может отказаться от продолжения разговора, убедившись предварительно в том, что его действия не принесут вред абоненту.
  2. Консультант обязан соблюдать требования анонимности и конфиденциальности, способствовать личностному росту абонента и адекватному отношению с окружающими, соблюдать права и свободы абонента.
  3. Консультант обязан повышать профессиональный уровень; принимать участие в тренингах, семинарах, консилиумах службы.
  4. Консультант обязан во время дежурства делать записи только в соответствии с установленным в службе порядком. Аккуратно вести служебную документацию.
  5. Запрещается:

использовать сведения, сообщенные абонентом, в корыстных целях; вступать в личные отношения с абонентом; приносить на дежурство записывающую аудио- и видеоаппаратуру; принимать в служебном помещении посторонних лиц.

* 1. Консультант несет личную ответственность за соблюдение графика дежурств.

1. **Взаимодействие службы ТД с другими службами**
   1. При согласии звонящего сведения о нем могут быть сообщены специалистам других служб, в соответствии с нормативно-закрепленным порядком действий для подобных случаев.
   2. В случае, когда позвонивший получает помощь одновременно и в учреждении, и в самой службе ТД, сотрудники службы ТД и специалисты учреждения совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с специалистом учреждения по его поводу и соблюдение специалистом службы ТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.
   3. В случае, когда позвонивший в службу ТД по его просьбе был направлен для получения помощи в одно из учреждения (ведомств) республики, и при этом остался клиентом службы ТД, специалисты службы ТД получают обратную связь от учреждения (ведомств) и совместно вырабатывают общую линию в работе с обратившимся. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с специалистом учреждения по его поводу и соблюдение специалистом службы ТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.
2. **Права специалистов службы ТД**

8.1 Имеют право:

вносить на рассмотрение директора предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией, самостоятельно принимать решения в пределах своей компетенции и нести за них ответственность; участвовать в конференциях, семинарах по вопросам, касающимся основного направления работы; пользоваться всеми правами, касающегося режима рабочего времени, времени отдыха согласно ТК РФ.