

## **ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ «Нет насилию»**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Служба Детский Телефон Доверия «Нет насилию» (далее- служба ДТД) – экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему неотложно, в момент обращения.
- 1.2. Служба ДТД 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, путем осуществления консультаций и предоставления информации.
- 1.3. Служба ДТД в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и Республики Алтай. В работе служба ДТД придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи и принципов Международного объединения детских телефонов доверия.
- 1.4. Услуги службы ДТД 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 ДТД определяет директор АУРА «КЦСОН». Прием и увольнение с работы осуществляет директор по предоставлению заведующей Ресурсного центра социальных инноваций.
- 1.6. Работу службы ДТД обеспечивают консультанты и волонтеры, прошедшие курсы подготовки работы на ДТД и стажировку на рабочем месте.
- 1.7. Консультантами службы ДТД являются специалисты, имеющие высшее психологическое образование (психологи, психотерапевты, психиатры, клинические психологи).
- 1.8. Перед допуском к работе консультант обязан изучить документацию службы, настоящее Положение и «Положение о консультанте службы ДТД» пройти стажировку на рабочем месте под руководством опытного специалиста.
- 1.9. Во время работы, в помещении Телефона доверия могут находиться только сотрудники службы ДТД.
- 1.10. Нарушение сотрудниками требований анонимности и конфиденциальности является тяжелым проступком и несовместимо с дальнейшей работой в службе.

### **2. Основная цель и задачи службы ДТД**

- 2.1. Основной целью деятельности Службы является оказание круглосуточной экстренной психологической помощи, снятие остроты психоэмоционального напряжения, переживаний, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, формирование психологической культуры и укрепление психологической защищенности населения.
- 2.2. Для достижения цели, Служба реализует следующие задачи:  
Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону лицам, находящимся 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 рекламно- информационных материалов по информированию населения региона о деятельности и предоставляемых услугах Службы;

анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведения 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 ДТД**

3.1. Общее руководство деятельностью Службы ДТД осуществляет директор АУ РА «КЦСОН», координирует работу Службы ДТД заведующий Ресурсным центром социальных инноваций.

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

3.3. Заведующий Ресурсным центром социальных инноваций отвечает за качество работы Службы ДТД, за профессиональную поддержку сотрудников, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов.

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 телефонного консультанта, определяются настоящим Положением, должностными инструкциями, трудовым договором.

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

3.8. Помещение Службы ДТД 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 ДТД доводится до населения через местные газеты, радио и телевидение, распространяется информационными листовками через общеобразовательные организации и т.д.

### **4. Направления работы Службы ДТД**

4.1. Основными направлениями Службы ДТД являются:

непосредственная работа с обратившимися 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;

4.2. В непосредственной работе с позвонившим телефонный консультант руководствуется следующими принципами:

- принцип уважения собеседника;
- принцип выслушивания собеседника;
- принцип конфиденциальности;
- принцип доступности;
- принцип бесплатности;

**анонимность абонента и консультанта:** ни тот, ни другой не обязаны называть себя, передавать своих личных данных; у консультанта часто бывает псевдоним, абонент может называться 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;

## 5. Просветительская и информационно- рекламная деятельность

5.1. Информационно-рекламная деятельность направлена на целевую. Группу Службы ДТД и ведется в целях обеспечения доступности экстренной психологической помощи для детей и их родителей по широкому спектру детско- подростковых проблем, а так же проблем связанных в родительско- детских отношениях.

5.2. Информационная деятельность ведется для школьников, старших подростков, студентов и их родителей через учебные заведения. Организуются информационно-рекламные компании различного масштаба, разрабатываются информационные материалы для детей и их родителей по различной тематике.

5.3. Просветительская деятельность включает в себя:

деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного мнения о Службе ДТД;

деятельность по формированию у населения региона мотивации для обращения за помощью в Службу ДТД;

деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио – и телепередач и программ, видеороликов, исследований, посвященных работе Службы ДТД, работающей под единым общероссийским номером.

## 6. Положение о консультанте Службы ДТД

6.1. Консультант подчиняется заведующей Ресурсного центра социальных инноваций 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 АУРА «КЦСОН», Положением о Службе ДТД, а также распоряжениями директора АУРА «КЦСОН» и заведующей Ресурсного центра социальных инноваций.

- 6.3. Консультант независим при выборе методики проведения психотерапевтической беседы и несет ответственность за собственные решения.
- 6.4. 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.
- 6.5. Консультант обязан соблюдать требования анонимности и конфиденциальности, способствовать личностному росту абонента и адекватному отношению с окружающими, соблюдать права и свободу абонента.
- 6.6. Консультант обязан повышать профессиональный уровень: принимать участие в тренингах, семинарах, круглых столах, совещаниях, консилиумах, методических объединениях психологов.
- 6.7. Консультант обязан во время дежурства делать записи только в соответствии с установленным в службе порядком. Аккуратно вести служебную документацию.
- 6.8. Запрещается:  
использовать сведения, сообщенные абонентом, в корыстных целях: вступать в личные отношения с абонентом; приносить на дежурство записывающие аудио- и видеоаппаратуру; принимать в служебном помещении посторонних лиц.
- 6.9. Консультант несет личную ответственность за соблюдение графика дежурств.

## **7. Положение о супервизоре Службы ДТД**

- 7.1. Ведущим консультантом (супервизором) Службы экстренной психологической помощи назначается консультант, имеющий высшее психологическое образование и опыт работы телефонного консультирования не менее 5 лет.
- 7.2. Супервизор назначается заведующей Ресурсного центра и обязан выполнять его распоряжения в объеме служебной необходимости.
- 7.3. 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 специалистами Службы.
- 7.4. Супервизор обязан:  
разрабатывать план учебы консультантов, организовывать их подготовку. При необходимости, требовать от консультантов составления личного плана подготовки и их выполнения;  
организовывать методическую работу и публикацию материалов;  
организовывать тренинги, семинары, методчасы;  
контролировать соблюдение анонимности и конфиденциальности;  
проверять правильность использования консультантами психотерапевтических и психокоррекционных методов, давать соответствующие рекомендации;  
быть доступным для консультантов с целью предоставления помощи в любое время;  
разрабатывать программы по профилактике эмоционального и профессионального выгорания консультантов;  
вести документацию службы, связанную с его деятельностью.

## **8. Взаимодействие Службы ДТД с другими службами**

- 8.1. При согласовании звонящего сведения о нем могут быть сообщены специалистам других служб, в соответствии с нормативно закрепленным порядком действий для подобных случаев.
- 8.2. В случае, когда позвонивший получает помощь одновременно и в учреждении, и в самой Службе ДТД, специалисты Службы ДТД 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 ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

8.3. В случае, когда позвонивший в Службу ДТД по его просьбе был направлен для получения помощи в одно из учреждения (ведомств) региона, и при этом остался клиентом Службы ДТД, специалисты телефонной службы 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 ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

## **9. Права Специалистов Службы ДТД**

9.1. 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, круглых столах по вопросам, касающимся основного направления работы;

пользоваться всеми правами, касающегося режима рабочего времени, времени отдыха согласно ТК РФ.