

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 организационно-методического отделения 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 ТД в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и Республики Алтай. В работе служба ТД придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной 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». Прием и увольнение с работы осуществляет директор по представлению супервизора (методиста).

1.6. Работу службы ТД обеспечивают консультанты и волонтеры, 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 волонтерской 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.

2. Основная цель и задачи службы ТД

2.1. Основной целью деятельности Службы является оказание круглосуточной экстренной психологической, правовой помощи лицам, находящимся 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.

2.2. 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 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 организационно – методического отделения 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,

разговора телефонного консультанта с собеседником могут быть только правоохранительным органам и только по решению суда;

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

прекращение разговора: абонент может в любой момент прервать разговор, а консультант при определенных условиях.

5. Положение о супервизоре службы Телефон Доверия

Ведущим консультантом (супервизором) службы экстренной психологической помощи назначается консультант, имеющий высшее психологическое образование и опыт работы телефонного консультирования. На психологической и волонтерской линии супервизором назначается группа опытных консультантов.

Супервизор назначается руководителем службы и обязан выполнять обязанности в объеме служебной необходимости.

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

Супервизор обязан:

сотрудничать с руководителем службы разрабатывать планы учебы стажеров и стажеров; организовывать их подготовку. При необходимости, контролировать выполнение консультантами 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;

контролировать правильность использования консультантами психологических и психокоррекционных методов, давать соответствующие рекомендации;

регулярно докладывать руководителю выводы о готовности стажеров к самостоятельной работе;

обеспечивать доступность для консультантов с целью предоставления помощи в экстренных ситуациях;

принимать меры по предотвращению феномена "сгорания" консультантов, психологической разгрузки;

составлять документацию службы, связанную с его деятельностью.

6. Положение о консультанте службы ТД

Консультант подчинен руководителю службы и выполняет его поручения в пределах служебной необходимости.

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

Консультант независим при выборе методики проведения этической беседы и несет ответственность за собственные решения. Консультант обязан отвечать на все телефонные звонки, поступающие в службу дежурства. В исключительных случаях, он может отказаться от приема разговора, убедившись предварительно в том, что его действия не навредят абоненту.

Консультант обязан соблюдать требования анонимности и конфиденциальности, способствовать личностному росту абонента и поддерживать хорошие отношения с окружающими, соблюдать права и свободы абонента. Консультант обязан повышать профессиональный уровень; принимать участие в тренингах, семинарах, консилиумах службы.

Консультант обязан во время дежурства делать записи только в соответствии с установленным в службе порядком. Аккуратно вести служебную документацию.

Не допускается:

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

Консультант несет личную ответственность за соблюдение графика дежурства.

7. Взаимодействие службы ТД с другими службами

При согласии звонящего сведения о нем могут быть сообщены другим службам, в соответствии с нормативно-закрепленным порядком действий для подобных случаев.

В случае, когда позвонивший получает помощь одновременно и в службе дежурства, и в самой службе ТД, сотрудники службы ТД и специалисты службы дежурства совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условием принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на передачу информации телефонному консультанту с специалистом учреждения по его поводу и специалисту службы ТД правил, обеспечивающих анонимность звонящего.

В случае, когда позвонивший в службу ТД по его просьбе был направлен в другое учреждение (ведомство) республики, оставаясь клиентом службы ТД, специалисты службы ТД получают информацию от учреждения (ведомства) и совместно вырабатывают общую тактику работы с обратившимся. Условием выполнения принципа конфиденциальности является согласие звонящего на передачу информации специалисту службы ТД правил, обеспечивающих анонимность звонящего.

иальности является согласие позвонившего на контакт телефонного
нта с специалистом учреждения по его поводу и соблюдение
стом службы ТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

8. Права специалистов службы ТД

1. Имеют право:

осить на рассмотрение директора предложения по совершенствованию
связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией;
мостоятельно принимать решения в пределах своей компетенции и нести
ответственность;

аствовать в конференциях, семинарах по вопросам, касающимся
го направления работы;

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