

Приложение
к приказу
КУ РА «КЦСОН»
От «28» февраля 2025 г. № 63-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 консультационно-методического отдела 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 КУ РА «КЦСОН». Прием и увольнение с работы осуществляет директор по предоставлению начальника консультационно- методического отдела.

1.6. Работу службы ТД обеспечивают консультанты 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).

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 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 КУ РА «КЦСОН», координирует работу службы ТД начальник консультационно – методического отдела 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. Начальник консультационно- методического отдела отвечает за качество работы службы ТД, за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, 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 супервизора, телефонного консультанта, определяются настоящим Положением, должностными инструкциями, трудовым договором.

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 организации 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.

5. Положение о супервизоре службы Телефон Доверия

5.1. Информационно- рекламная деятельность направлена на целевую группу службы ТД 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 родителско- 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 и службе ТД;

деятельность по формированию у населения региона мотивации для обращения за помощью в службу ТД;

деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио- и телепередач и программ, видеороликов, исследований,

посвященных работе службы ТД, работающей под единым общероссийским номером.

6. Положение о консультанте службы ТД

6.1 Консультант подчиняется начальнику консультационно- методического отдела 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 КУ РА «КЦСОН», Положением о службе ТД, настоящими обязанностями, а также распоряжениями директора КУ РА «КЦСОН» и начальника консультационно- методического отдела.

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 свободы абонента.

6.6. Консультант обязан повышать профессиональный уровень; принимать участие в тренингах, семинарах, 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 записывающую аудио- и видеоаппаратуру; принимать в служебном помещении посторонних лиц.

6.9. Консультант несет личную ответственность за соблюдение графика дежурств.

7. Взаимодействие службы ТД с другими службами

7.1. При согласовании звонящего сведения о нем могут быть сообщены специалистам других служб, в соответствии с нормативно-закрепленным порядком действий для подобных случаев.

7.2. 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 со специалистом учреждения по его поводу и соблюдение специалистом службы ТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

7.3. 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.

8. 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.