

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГБУСОН «СРЦН «Гармония»

Н.В. Григорьева

«___» _____ 2020 г.

**Положение
об отделении экстренной психологической помощи
по телефону**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отделение экстренной психологической помощи по телефону (далее – Отделение) является структурным подразделением ГБУСОН «СРЦН «Гармония» (далее Центр). Осуществляет свою деятельность на основании Устава и настоящего Положения.

1.2 Штаты Отделения утверждает директор Центра.

1.3 Руководство и контроль деятельности отделения осуществляет администрация Центра.

1.4. Отделение - социально-психологическая служба, деятельность которой направлена на реализацию прав ребенка, в том числе на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.5 Деятельность Отделения строится в соответствии с действующим законодательством РФ. В работе отделение придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) и принципов Международного объединения детских телефонов доверия (СНД).

1.6. Услуги Отделения предоставляются населению бесплатно.

1.7. Почтовый адрес Отделения, ее местоположение не сообщаются посторонним юридическим и физическим лицам, журналистам и потенциальным клиентам службы.

2. ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1 Отделение предназначено для оказания заочных (по телефону) социально-психологических услуг обратившимся за помощью несовершеннолетним, родителям (законным представителям) несовершеннолетних, в том числе, в кризисных ситуациях и в случаях жестокого обращения и насилия над детьми.

2.2. Задачи отделения:

- оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, когда есть угроза суицида;
- выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- профилактика девиантного поведения подростков;
- проведение психологического консультирования ребенка и членов его семьи;

- организация для позвонивших других видов социально-психологической помощи и информирование их о социальных службах, работающих на данной территории.

3. УПРАВЛЕНИЕ ОТДЕЛЕНИЕМ

3.1 Управление по всем направлениям работы Отделения осуществляет заведующий. Заведующий Отделением:

- несет персональную ответственность за деятельность Отделения;
- контролирует соблюдение работниками Отделения трудовой дисциплины, правил по охране труда, технике безопасности;
- поддерживает благоприятный морально-психологический климат в коллективе;
- организует просветительскую и рекламную деятельность;
- проводит статистический анализ поступающих обращений;
- принимает участие в совещаниях администрации Центра.

3.2 Супервизор (методист):

- отвечает за качество работы Отделения;
- осуществляет контроль качества;
- отвечает за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов;
- разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности.

3.3 Телефонный консультант:

- отвечает за непосредственную работу с позвонившим и организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- участвует в информационно-рекламной и просветительской работе службы.

3.4 Консультант-стажер отвечает за непосредственную работу с позвонившим.

3.5 Права и обязанности заведующего, супервизора (методиста), телефонного консультанта, консультанта-стажера определяются Уставом Центра, настоящим Положением, должностными и рабочими инструкциями, трудовым договором.

4. НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ

4.1. В работе Службы ДТД можно выделить пять основных направлений:

- непосредственная работа с обратившимся за помощью;
- организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- отбор и подготовка телефонных консультантов;

- методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников;
- 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;
- принцип следования общей линии в работе.

4.3. Непосредственная работа с собеседником включает в себя: выслушивание собеседника; проведение кризисной интервенции; оказание психологической поддержки; элементы психотерапии позвонившего с синдромом посттравматического стресса; ответ на экзистенциальный запрос позвонившего; мотивацию собеседника на самостоятельное решение жизненных проблем; работу по восстановлению или активизации жизненных сил собеседника для выхода из кризисного состояния; работу по осознанию подростком необходимости иметь активную жизненную позицию; создание у позвонившего мотивации для обращения за очной психологической помощью; действия по защите прав ребенка; работу, направленную на повышение уровня психологической культуры собеседников; и т. д.

4.4. Помощь, оказываемая позвонившему посредством телефонного консультирования, не заменяется другими видами психологической помощи. Но нужды звонящего часто требуют сочетания телефонного консультирования с другими видами психологической помощи. Организация такой помощи, включающей в себя индивидуальную, семейную, групповую психотерапию, медицинское консультирование и т. п. — часть работы Отделения.

4.5. Работа с обращениями звонящих, телефонный консультант также оказывает им информационные и диспетчерские услуги по их запросу.

5. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАБОТА И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛЕНИЯ

5.1. Методическая работа в Отделении включает в себя:

- методическое совершенствование работы Службы ДТД по всем направлениям;
- совершенствование алгоритмов деятельности консультантов в экстренных ситуациях;
- освоение новых методов супервизии в области телефонного консультирования;
- индивидуальную и групповую работу с телефонными консультантами в целях повышения их квалификации и профилактики выгорания;
- участие в научно-практических конференциях и семинарах и других формах обмена опытом в области телефонного консультирования.

5.2. Совершенствование профессиональных навыков консультантов (повышение квалификации) проходит в форме супервизии, тренингов, методических семинаров.

5.3. Профессиональная поддержка команды консультантов осуществляется супервизором (методистом) службы. Она реализуется через регулярные групповые и индивидуальные супервизорские сессии и через совместную рабочую деятельность всех сотрудников Отделения. Результатами профессиональной поддержки являются психологическая разгрузка и взаимная поддержка супервизора (методиста) и сотрудников, профессиональный рост телефонных консультантов, отсутствие случаев выгорания.

6. ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ И ИНФОРМАЦИОННО-РЕКЛАМНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОТДЕЛЕНИЯ

6.1. Просветительская деятельность включает в себя: деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного мнения об Отделении.

6.2. Информационно-рекламная деятельность направлена на целевую группу Отделения и ведется в целях обеспечения доступности экстренной психологической помощи для детей и их родителей по широкому спектру детско-подростковых проблем, а также проблем сферы родительно-детских отношений.

6.3. Просветительская и информационно-рекламная деятельность обеспечивает фон звонков и спектр обращений, а также при необходимости возрастание числа обращений по актуальным для данной территории проблемам.

6.4. Информационная деятельность для дошкольников ведется через родителей; для школьников, старших подростков и их родителей – непосредственно через учебные заведения. Не менее трех раз в год организуются информационно-рекламные кампании различного масштаба. Разрабатываются информационные обращения для детей разного возраста и для взрослых по различной тематике.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ

7.1. Отделение размещается в специально оборудованном помещении. Помещение отвечает санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Помещение располагает всеми видами коммунальных удобств и оснащено высококачественной телефонной связью. Отделение оснащено компьютером, записывающим устройством (запись телефонных обращений используется исключительно в супервизорских сессиях), другими техническими средствами и офисным оборудованием.

7.2. Телефонные консультанты работают в круглосуточном режиме, посменно, согласно утвержденному графику.

7.3. График работы определяет заведующий отделением по согласованию с администрацией Центра.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

Положение об отделении экстренной психологической помощи по телефону является одним из локальных актов деятельности учреждения, должно быть принято в порядке, установленном законодательством и утверждено руководителем учреждения.