


УТВЕРЖДАЮ:

Директор РГБУ «Республиканский
социально-реабилитационный центр
«Надежда» для несовершеннолетних»

 М.А.-А.Эдиев
« 01 » сентября 2021 г.

Положение

отделения экстренной психолого-педагогической помощи по
телефону «Телефон доверия»

РЕСПУБЛИКАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР «НАДЕЖДА» ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ»

Черкесск 2021г.

1. Общие положения

1.1. Отделение экстренной психолого-педагогической помощи по телефону «Телефон доверия» (далее «Отделение») - социальная служба, деятельность которой направлена на реализацию прав детей, подростков, молодежи и семей с детьми, в том числе на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.2. Деятельность Отделения строится в соответствии с действующим законодательством России. В работе Телефон доверия придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES), и устава Центра.

1.3. Отделение является структурным подразделением Республиканского государственного бюджетного учреждения «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних» (далее «Центр»). Контроль за деятельностью Отделения осуществляется Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

1.4. Отделение организуется за счет средств Фонда поддержки детей находящихся в трудной жизненной ситуации и содержится за счет средств, предусмотренных республиканским бюджетом.

1.5. Отделение является службой экстренной анонимной психологической помощи по телефону и ее услуги предоставляются бесплатно. Отделение работает в тесном сотрудничестве с учреждениями образования, здравоохранения, социальной защиты, и другими заинтересованными государственными и общественными организациями.

1.6. Основными принципами работы Отделения являются: доступность, добровольность обращения, невмешательство в личную жизнь, гарантированность анонимности обращений.

1.7. Отделение создано с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепления психического здоровья, атмосферы психологической защищенности населения, в том числе детей, подростков и молодежи.

1.8. В своей работе Отделение руководствуется Концепцией работы Телефона доверия для подростков и молодежи (Приложение к настоящему Положению):

- психологическое консультирование по телефону;
- оказание экстренной психологической помощи детям, подросткам, молодежи и семьям с детьми, в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, где есть угроза суицида;
- выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми и подростками;
- профилактика девиантного поведения подростков;
- организация для позвонивших других видов социально-психологической помощи и информирование их социальных службах, работающих на данной территории, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам;
- обеспечение доступности, своевременности психологической помощи по телефону и возможности доверительного диалога для граждан независимо от их возраста, социального статуса и места жительства;
- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социального и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах Отделения;
- 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;

1.9. Отделение размещается в специально предназначенных помещениях, предоставляемых на праве пользования РГУ Центр «Надежда». Помещения отвечают санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда, располагают всеми видами коммунальных удобств и оснащены телефонной связью.

2. Организация и порядок работы Отделения

2.1. Во главе Отделения стоит заведующий, назначаемый директором Центра по согласованию с Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики. Штатное расписание утверждается директором Центра по согласованию с Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики в пределах средств, выделение которых предусмотрено на эти цели соответствующим бюджетом.

2.2. В отделении работают следующие специалисты:

- психолог;
- супервизор.

2.3. Заведующий осуществляет управление работой отделения по трем направлениям:

- организация непосредственной работы с обратившимися за помощью;
- организация собеседникам помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- просветительская и рекламная деятельность

2.4. Психолог Телефона доверия отвечает за непосредственную работу с позвонившими и за организацию им помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

2.5. Права и обязанности психолога определяются настоящим Положением, должностной инструкцией психолога-консультанта отделения Телефон доверия и трудовым договором, заключенным по месту работы.

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

3. Направления работы Отделения

3.1. Работа Отделения подразделяется на четыре основных направления:

- непосредственная работа с обратившимися за помощью;
- организация для абонентов социально-психологической помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- методическая работа и психологический патронаж сотрудников;

-просветительская и рекламная деятельность.

3.2. В непосредственной работе с абонентами психолог-консультант руководствуется следующими принципами:

-принцип доступности;

-принцип бесплатности;

-принцип конфиденциальности;

-принцип уважения собеседника;

-принцип выслушивания собеседника;

-принцип следования общей линии работы отделения Телефон доверия.

3.3. Непосредственная работа с абонентом включает в себя: выслушивание собеседника; проведение кризисной интервенции; оказание ему психологической поддержки; элементы психотерапии позвонивших с синдромом посттравматического стресса; ответ на экзистенциальные запросы подростков и молодежи; мотивацию подростков на самостоятельное решение жизненных проблем; работу по восстановлению или активизации всех жизненных сил собеседника для выхода из кризисного состояния; работу по осознанию подростком необходимости иметь активную жизненную позицию; работу, направленную на повышение уровня психологической культуры населения; создание у позвонивших мотивации для обращения за очной психологической помощью и т.д.

3.4. Соблюдение принципа конфиденциальности. Непосредственная работа с обратившимся за помощью является конфиденциальной деятельностью. Это означает, что как информация о факте звонка, так и само содержание разговора телефонного консультанта с собеседником могут быть переданы только правоохранительным органам и только по решению суда.

3.5. Меры, обеспечивающие анонимность службы. Отделение Телефона доверия - закрытая служба. Все работники, кроме руководителя, «закрыты» для общения с прессой. Местонахождение службы не разглашается, вследствие необходимости обеспечения безопасности работников.

Помещения службы изолированы от помещений любых других организаций и учреждений.

3.6. Меры, обеспечивающие анонимность обращения на Телефон доверия. Телефонный консультант не имеет права предавать огласке ни факт разговора с собеседником, ни его содержание. Телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с позвонившими в неслужебных целях. Телефонный консультант не встречается с позвонившими, не вступает ни в какие отношения с ними. Общение с собеседниками возможно только в телефонном разговоре. Телефонный консультант не консультирует позвонивших очно либо в других формах.

3.7. Соблюдение принципа доступности. Доступность Телефона доверия обеспечивается рекламной деятельностью. При ее проведении необходимо следить за тем, чтобы вызванный рекламой поток обращений был соразмерен пропускной линии (линий).

3.8. Соблюдение принципа бесплатности. Предоставляемые по телефону консультации должны быть бесплатными.

3.9. Соблюдение принципа уважения собеседника. Уважение к собеседнику проявляется в уважении его системы ценностей; не навязывание ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов; недирективности в общении; в уважении желания собеседника остаться в той или иной степени анонимным.

3.10. Соблюдение принципа выслушивания. Выслушивание-это проявление уважения к собеседнику. Соблюдение этого принципа обеспечивает звонящим возможность вступить в глубинный диалог. Соблюдение принципа выслушивания гарантирует звонящим внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться.

3.11. Сообщения, поступившие от граждан по «Телефону доверия», подлежат сохранению в течение трех лет.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор РГБУ «Республиканский
социально-реабилитационный центр
«Надежда для несовершеннолетних»

М.А.-А.Эдиев
« 01 августа 2021 г.

Номенклатура документации отделения экстренной психолого-педагогической помощи по телефону «Телефон доверия»

1. Журнал учета и регистрации поступивших вызовов.
2. Информационный бланк, поступившего звонка.
3. Индивидуальный дневник работы с регулярными клиентами.
4. Ежегодный план работы.
5. Ежемесячный отчет о проделанной работе отделения.
6. Ежегодный отчет о проделанной работе отделения.