

ПРИНЯТО

Общим собранием работников

ГБУДО «ЛО ППМС-центр»

Протокол № 3 от «30» марта 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор  Алексеева А.Ю.

Приказ № 8-ОД от «30» марта 2023 г.

Приложение 1



**ПОЛОЖЕНИЕ
О СЛУЖБЕ ЭКСТРЕННОЙ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ТЕЛЕФОНУ
ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ
«ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ»**

государственного бюджетного учреждения дополнительного образования
«Ленинградский областной центр психолого-педагогической, медицинской и
социальной помощи»

Ленинградская область
д. Юкки
2023 год

1. Общие положения

- 1.1. «Детский телефон доверия» является службой экстренной психологической помощи по телефону для детей и подростков Ленинградской области (в дальнейшем служба ТД).
- 1.2. Служба ТД является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Ленинградский областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ГБУДО "ЛО ППМС-центр").
- 1.3. Основное назначение деятельности службы ТД — снять остроту психоэмоционального напряжения, переживания, которое испытывает звонящий в данный момент, и уберечь юного или взрослого собеседника от опрометчивых, опасных поступков.
- 1.4. Деятельность службы ТД строится в соответствии с действующим законодательством России.
- 1.5. Услуги службы ТД предоставляются населению бесплатно.
- 1.6. Деятельность службы ТД осуществляется на территории Ленинградской области.
- 1.7. Служба ТД оснащена компьютером и другими техническими средствами, офисным оборудованием.
- 1.8. Почтовый адрес службы, ее местоположение засекречиваются от посторонних лиц, потенциальных и реальных обращающихся за помощью.
- 1.9. Служба Телефона Доверия может осуществлять сотрудничество с другими подразделениями ГБУДО "ЛО ППМС-центр", Комитетом по делам молодежи Ленинградской области, учреждениями образования, здравоохранения, социальной защиты, и другими заинтересованными государственными и общественными организациями.

2. Цель, основные задачи службы Телефона Доверия

- 2.1. Телефон Доверия создается с целью снижения психологического дискомфорта, формирования психологической культуры и укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности детей и подростков Ленинградской области, а также их родителей (законных представителей).
- 2.2. Основные задачи Службы ТД:
 - оказание экстренной психологической помощи по телефону детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, где есть угроза суицида;
 - выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
 - профилактика девиантного поведения подростков;

- проведение психологического консультирования ребенка, его семьи и педагогов по телефону;
- информирование обратившихся в службу ТД о иных службах, организациях, учреждениях Ленинградской области, 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.

3. Содержание деятельности и порядок работы службы ТД

- 3.1. Содержание деятельности Телефона Доверия - оказание заочных (по телефону) психологических услуг обратившимся.
- 3.2. При оказании экстренной психологической помощи по телефону соблюдается принцип анонимности.
- 3.3. Экстренная психологическая помощь по телефону предоставляется бесплатно.
- 3.4. Во главе службы стоит руководитель данного структурного подразделения, который осуществляет управление работой службы по направлениям:
 - методическая работа;
 - отбор и подготовка телефонных консультантов;
 - организация непосредственной работы с обратившимися за помощью;
 - просветительская и рекламная деятельность.
- 3.5. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившими.
- 3.6. Сотрудники Телефона Доверия обязаны не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан.
- 3.7. При согласии звонящего сведения о нем могут быть сообщены другим специалистам, у которых он в дальнейшем будет получать помощь.
- 3.8. Все сотрудники службы, не зависимо от образования, должны пройти специальное обучение и стажировку в области телефонного консультирования.

4. Соблюдение в работе принципов телефонного консультирования

- 4.1. Соблюдение принципа конфиденциальности. Непосредственная работа с позвонившим 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.

- 4.2. Меры, обеспечивающие анонимность службы. Служба ТД — закрытая служба. Все работники, кроме руководителя, «закрыты» для общения с прессой. Местоположение службы не разглашается; этого требует безопасность работников.
- 4.3. 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, т.е. не вступает ни в какие отношения с ними. Общение с собеседниками возможно только по Телефону доверия.
- 4.4. Соблюдение принципа доступности. Доступность Телефона доверия обеспечивается рекламной деятельностью. При ее проведении необходимо следить за тем, чтобы вызванный рекламой поток обращений был соразмерен пропускной способности линии (линий). Чрезмерное количество обращений делает Телефон доверия отчасти недоступным, так как в одно и то же время множество людей пытается дозвониться и получить помощь.
- 4.5. Соблюдение принципа бесплатности. Разговор по Телефону доверия должен быть бесплатным для звонящих. В противном случае часть детей не сможет позвонить и получить помощь. Линия Телефона доверия освобождается от поминутной оплаты.
- 4.6. Соблюдение принципа уважения собеседника:
- Уважение к собеседнику проявляется в уважении его системы ценностей;
 - Не навязывании ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов;
 - Недирективности в общении;
 - В уважении желания собеседника остаться в той или иной степени анонимным;
 - Телефонный консультант должен работать в системе ценностей собеседника, даже если его собственные ценности противоположены ей. Он должен проявлять толерантное отношение к собеседнику и его взглядам.
 - Телефон доверия не может быть местом, где осуществляется миссионерская работа или происходит вербовка в члены какой-либо партии или общества.
- 4.7. Соблюдение принципа выслушивания. Выслушивание — это тоже 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. Телефонный консультант должен владеть техникой выслушивания.

5. Просветительская и рекламная деятельность

5.1. Просветительская деятельность включает в себя:

- деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного мнения о Телефоне доверия;
- деятельность по формированию как у детей и подростков, так и у их родителей мотивации для обращения за помощью в службу ТД;
- деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио-, телепередач и программ, кинофильмов, исследований, посвященных работе Телефона доверия.

6. Ответственность

6.1. Ответственность за качественное и своевременное выполнение функций, предусмотренных настоящим Положением, несет руководитель службы ТД.

6.2. На руководителя службы ТД возлагается персональная ответственность за:

- соблюдение законодательства Российской Федерации в процессе руководства службой ТД;
- составление, утверждение и представление достоверной информации о деятельности службы ТД;
- ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязанностей в пределах трудового законодательства Российской Федерации;
- соблюдение требований нормативных актов, определяющих порядок организации выполняемых работ.

6.3. Ответственность других работников службы ТД устанавливается регламентом, утвержденным директором ГБУДО "ЛО ППС-центр".