Документация службы экстренной психологической помощи детям и подросткам по телефону

От редактора

После первого года работы Московского телефона доверия для детей и подростков (линии 169- и 160-), которым я руководила, стало очевидно, что Телефон доверия (далее — ТД) должен иметь свою собственную должностную документацию. Руководствоваться только Уставом и Положением той организации, чьим подразделением является ТД, недостаточно в силу нескольких причин.

Прежде всего, в отличие от других подразделений, ТД является службой экстренной помощи. У такой службы должны быть разработаны правила, связанные с необходимостью немедленного реагирования на кризисные ситуации. Для этого нужны инструкции, алгоритмы помощи в разных ситуациях и т.д.

Другой причиной является ориентированность службы на прием звонков от людей с суицидальными намерениями, от тех, кто находится в кризисном состоянии. Сотрудники службы должны точно знать границы своей ответственности и компетенции. Для этого необходимо иметь концепцию работы, зафиксированную на бумаге, а не витающую в воздухе службы, а также положение о ТД, где четко было бы указано, кто и чем должен заниматься.

Такие документы были разработаны в 1992 году. Они были обсуждены на собрании сотрудников и приняты как должностные документы нашей службы. Вскоре после этого, рассказывая и показывая их слушателям в курсе телефонного консультирования в Школе телефонного диалога (Москва), я осознала, что многие ТД хотели бы иметь подобную документацию с теми же целями. Все эти годы мы широко делились этими документами, и у меня было много приятных «встреч» с ними в самых неожиданных местах. Помню ярко одну: приехав по другому поводу в районный отдел социальной защиты населения одного из сибирских регионов, увидела на столе приготовленные психологом отдела папки с документами, открыла и... прочла адаптированные к местным условиям должностные документы ТД 1992 года. Оказалось, в селе работает ТД, его возглавляет грамотный психолог, нашедший и адаптировавший наши документы под свои нужды. Мы познакомились и с тех пор партнерствуем вот уже почти десять лет.

Эти годы показали, что документы легко приспособить к нуждам конкретной службы, они трансформируются и часто выполняют функции типовой должностной документации для служб Телефонов доверия для детей и подростков.

При знакомстве с документами, напечатанными в сборнике, вы наверняка обратите внимание на нетипичные для должностной документации стиль изложения и язык. Их использование отражает наилучшим, на мой взгляд, образом специфику деятельности служб ТД, их открытость обществу, их социальную роль.

Помощь, которую оказывают на ТД, сочетает в себе элементы и помощи «человека человеку», и помощи специалиста профессиональной психологической службы, и помощи службы экстренного реагирования. Поэтому ТД, являясь профессиональными психологическими службами, в то же время от них отличаются.

Наиболее уязвимая составляющая деятельности ТД — это ответ на обращение, который дается как ответ человека человеку, как ответ человеку в беде от другого человека, и неважно, что один из них вооружен всей суммой знаний по психологии. Эту составляющую трудно описать, еще труднее измерить и оценить по принятым критериям. Тем не менее, именно она чаще всего востребована при обращениях на ТД — люди почти всегда звонят в наши службы в поиске именно человеческого ответа на свои обращения за помощью. Поэтому на ТД могут работать и работают волонтеры — «просто» люди, пусть и специально обученные. И документы службы ТД должны быть им понятны. Более того, эти документы и по духу должны быть близки той работе, которую «непрофессиональные» сотрудники делают. Поэтому язык

документации ТД должен отличаться от того, на котором пишется большинство должностных документов.

Телефоны доверия, кроме того, — авторские службы, не похожие одна на другую, даже если все условия и правила их работы одинаковы (так не похожи друг на друга, например, театры). Они, скорее, напоминают живые организмы — и по своим циклам развития, и по легкости разрушения от непрофессиональных вмешательств. Мы называем эти службы авторскими, поскольку каждая из них создается конкретным человеком, руководителем, а их жизнедеятельность зависит в первую очередь от тех людей, которые составляют команду службы, ее творческий коллектив. Телефонные консультанты — самые «главные» в службе, от них зависит качество работы ТД. И документы, регламентирующие их работу, должны по языку и стилистике быть приближены еще и к деятельности консультантов, «соединяться» с ней.

Мы надеемся, что публикация данных документов вдохновит многие службы Телефонов доверия на создание собственных вариантов пакета документации, и мы всегда рады сотрудничеству и обмену опытом в этом направлении. Документы публикуются в модификации 2006 года.

Марина Егорова

Сопроводительная записка

Документы службы экстренной помощи детям и подросткам по телефону (Телефон доверия для детей и подростков) формировались постепенно и стали результатом работы коллективов пяти Телефонов доверия, работавших на протяжении более чем пятнадцати лет в Москве. За этот период свыше 20 российских служб и Телефонов доверия стран СНГ обратились в Национальное общество защиты детей от жестокого обращения[1] с просьбой использовать данные документы для своей работы.

Специалисты, работающие в настоящее время в Национальном фонде защиты детей от жестокого обращения, на протяжении 17 лет участвуют в создании служб для оказания экстренной психологической помощи детям и подросткам по телефону. За эти годы была оказана организационная, методическая, тренерская помощь более чем 45 Телефонам доверия в РФ и странах СНГ. Была создана Программа обучения телефонному консультированию[2], включающая как начальную подготовку команды для работы на Телефоне доверия, так и последующее повышение квалификации и супервизорское сопровождение работы. Для организации регулярно проводимых курсов повышения квалификации специалистов действующих Телефонов доверия была создана Школа телефонного диалога (Москва).

Документы создавались с участием команд консультантов и супервизоров, в разное время работавших на Телефонах доверия. Многие положения документов обсуждались на ежемесячных семинарах (с 1991 по 1995 г.), которые организовывало Московское объединение Телефонов доверия, созданное при Национальном обществе защиты детей от жестокого обращения. Специалисты изучили международный опыт разработки руководств, служебной документации и учебников по телефонному консультированию для новых сотрудников Телефонов доверия. Многие из материалов наших зарубежных коллег были переведены сотрудниками Национального общества на русский язык и опубликованы.

При знакомстве с документацией нужно иметь в виду следующее. Язык документов отражает специфику работы самой службы, ее неформальный, доверительный аспект. Документы сочетают в себе необходимые управленческие

[1] С 2004 г. — Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения

[2] Программа зарегистрирована в Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи.

положения и описание (фиксацию) отношений между консультантом и обратившимся за помощью. Структура документов отражает характер Телефона доверия как службы экстренного реагирования с одной стороны, и службы психологической помощи, где основной элемент помощи — доверительный контакт в соединении с рефлексивным выслушиванием, — с другой.

Многослойность построения документов — обсуждение одних и тех же вопросов в Положении, Концепции, в должностных и рабочих инструкциях, — обусловлена тем, что публикуемые материалы предназначены для разных групп читателей. Кроме того, сами документы обладают разной степенью открытости. Это связано с другой особенностью Телефонов доверия: они одновременно и открыты обществу, и закрыты от него. Открытость выражается в постоянно ведущемся диалоге с обществом, в просветительско-рекламной деятельности, в широком общении с журналистами. Закрытость, с одной стороны, связана с тем, что для звонящих важно, чтобы их обращения сохранялись в тайне, а с другой стороны — это мера защиты сотрудников служб от преследований со стороны агрессивно настроенных граждан. Документы фиксируют ряд положений, которые определяют порядок работы с внутренней рабочей документацией и устанавливают правила безопасности.

Преамбула

Предлагаемая подборка включает в себя следующие документы:

I. Положение о Телефоне доверия для детей и подростков.

II. Приложение, куда входят:

1. Концепция работы Телефона доверия для детей и подростков.
2. Должностная инструкция руководителя Телефона доверия для детей и подростков.
3. Должностная инструкция супервизора (методиста) Телефона доверия для детей и подростков.
4. Должностная инструкция телефонного консультанта Телефона доверия для детей и подростков.
5. Рабочая инструкция телефонного консультанта Телефона доверия для детей и подростков.
6. Должностная инструкция стажера Телефона доверия для детей и подростков.
7. Рабочая инструкция стажера Телефона доверия для детей и подростков.

«Положение о работе Телефона доверия для детей и подростков» — это не только основной документ, определяющий деятельность службы, но и самый общественно-направленный документ во всем пакете документации. Оно дает общее представление о работе службы, необходимое представителям различных психологических и социальных служб, официальным лицам, журналистам. Приложения составляют документы, которые углубляют и расширяют знания о службе и в большей мере необходимы самому работнику службы. В них изложена идеология работы и соответствующие инструкции по ее выполнению.

Как и сотрудники любой службы немедленного реагирования, оказывающей населению помощь в кризисных ситуациях, сотрудники Телефона доверия для детей и подростков должны руководствоваться рабочими правилами, регламентирующими порядок действий в отношении собеседников, находящихся в кризисной ситуации. Эти правила также изложены в Приложениях.

Таким образом, предлагаемый пакет документов позволяет составить представление о службе тем, кто в данной организации не работает, и одновременно дает представление о регламенте работы Телефона доверия для детей и подростков его сотрудникам.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Телефоне доверия для детей и подростков

1. Общие положения

1.1. Служба экстренной психологической помощи по телефону «Телефон доверия для детей и подростков» (далее — служба ТД) — социальная служба, деятельность которой направлена на реализацию прав ребенка, в том числе на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.2. Деятельность службы ТД строится в соответствии с действующим законодательством России. В работе служба ТД придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES)[1].

1.3. Служба ТД является структурным подразделением/самостоятельной организацией (учреждением).

1.4. Услуги службы ТД предоставляется населению бесплатно.

1.5. Основное назначение деятельности службы ТД — способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав. Основные задачи службы ТД:

— оказание экстренной психологической помощи 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 и его семьи;
— организация для позвонивших других видов социально-психологической помощи и информирование их о социальных службах, работающих на данной территории.

1.6. Деятельность службы ТД осуществляется на территории, определяемой руководством службы.

1.7. Служба ТД имеет свое наименование, имя собственное.

1.8. Служба ТД размещается в специально предназначенных помещениях. Помещения должны отвечать санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Они должны располагать всеми видами коммунальных удобств и быть оснащены высококачественной телефонной связью. Служба ТД должна быть оснащена

[1] См. наст. изд., с.

компьютером и другими техническими средствами и офисным оборудованием. В службе должен быть телефон-автоответчик.

1.9. Помещения службы должны также соответствовать требованиям, учитывающим специфику работы:

— иметь повышенную защищенность от посторонних источников шума;
— располагаться не ниже второго этажа и иметь защиту от вторжения;
— быть изолированными от помещений, не относящихся к службе, и иметь отдельный вход.

1.10. Почтовый адрес службы, ее местоположение засекречиваются от посторонних лиц и потенциальных и реальных обращающихся за помощью.

2. Организация и порядок работы службы

2.1. Во главе службы стоит руководитель, который осуществляет управление работой службы по трем направлениям:

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

2.2. Супервизор (методист) отвечает за качество работы службы ТД, за ведение психологического патронажа сотрудников, за методическую работу, за отбор и подготовку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект рекламной и просветительской деятельности.

2.3. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившими и за организацию им помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

2.4. Права и обязанности телефонного консультанта определяются настоящим Положением, Должностной и Рабочей инструкциями телефонного консультанта и трудовым договором, заключенным по месту работы[1]. Стажер службы ТД отвечает за непосредственную работу с позвонившими. Права и обязанности стажера определяются настоящим Положением, Должностной и Рабочей инструкциями стажера и заключенным контрактом.

[1] Договор не должен ограничивать права консультанта, предусмотренные «Положением о Телефоне доверия для детей и подростков».

3. Штатное расписание службы экстренной психологической помощи по телефону (Телефон доверия для детей и подростков)

Должность	Количество штатных единиц	
	для 24-часовой линии	для 6-часовой линии
Руководитель службы	1,0	1,0
Супервизор (методист)	2,0	1,0
Телефонный консультант	10,0*	2,5**
Администратор	0, 25	0,25
Оператор (программист) ПЭВМ	0, 25	0,25

* Из расчета, что на 24-часовой линии недельная нагрузка консультанта складывается из 18-ти часов работы на звонках, 4-часовой самоподготовки, 6-часовой методической работы и работы с супервизором и 8-часовой просветительско-рекламной работы.

** Из расчета, что на 6-часовой линии недельная нагрузка консультанта на 0,5 ставки складывается из 6-ти часов на линии, 4-х часов самоподготовки, 4-х часов методической работы и работы с супервизором и 4-часовой просветительско-рекламной работы.

4. Взаимодействие Телефона доверия с другими службами

4.1. При согласии звонящего сведения о нем могут быть сообщены другим специалистам, у которых он в дальнейшем будет получать помощь.

4.2. В случае, если позвонивший получает помощь одновременно и в организации (учреждении), в состав которой входит служба ТД, и в самой службе ТД, сотрудники службы ТД и работники организации (учреждения) совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условиями выполнения в данном случае принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником организации (учреждения) по его поводу и соблюдение сотрудником ТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

5. Направления работы

5.1. В работе службы ТД можно выделить пять основных направлений:

— непосредственная работа с обратившимися за помощью;

— организация позвонившим помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;

— отбор и подготовка телефонных консультантов;
— методическая работа и психологический патронаж сотрудников;
— просветительская и рекламная деятельность.

5.2. В непосредственной работе с позвонившими телефонный консультант руководствуется следующими принципами:
— принцип доступности;
— принцип бесплатности;
— принцип конфиденциальности;
— принцип уважения собеседника;
— принцип выслушивания собеседника;
— принцип следования общей линии работы службы ТД.

5.3. Непосредственная работа с собеседником включает в себя: выслушивание собеседника; проведение кризисной интервенции; оказание ему психологической поддержки; элементы психотерапии позвонивших с синдромом посттравматического стресса; ответ на экзистенциальные запросы подростков; 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.

5.4. Помощь, оказываемая позвонившим 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 службы ТД.

5.5. Принципы и правила организации такого рода помощи изложены в Концепции работы Телефона доверия для детей и подростков и в должностных инструкциях сотрудников службы ТД.

6. Соблюдение в работе принципов телефонного консультирования

6.1. 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.

6.2. 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. Помещения службы изолированы от от помещений любых других служб.

6.3. 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. Телефонный консультант не консультирует позвонивших очно.

6.4. 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.

6.5. 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

6.6. 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 уметь 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.

6.7. 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 доброжелатель-

ное отношение и возможность высказаться. Телефонный консультант должен владеть техникой выслушивания.

7. Отбор и подготовка телефонных консультантов

7.1. Отбор и подготовка специалистов ведется в службе ТД. Отбор осуществляет супервизор (методист) на основе критериев, изложенных в Концепции работы Телефона доверия для детей и подростков.

7.2. Работа с претендентами ведется как индивидуально, так и в группах, и обязательно включает в себя лекции, тренинги и стажировку.

7.3. Решения по приему претендента на работу в качестве стажера или в качестве телефонного консультанта, равно как и предложения по увольнению принимаются руководителем службы ТД по согласованию с супервизором (методистом).

8. Методическая работа и психологический патронаж сотрудников

8.1. Методическая работа в службе ТД включает в себя:

— разработку должностной документации;

— методическую разработку программ отбора, приема и подготовки телефонных консультантов;

— методическое усовершенствование работы службы ТД по всем направлениям;

— разработку новых методов супервизии в области телефонного консультирования;

— участие в научных конференциях и семинарах и другие формы обмена опытом в области телефонного консультирования.

8.2. Совершенствование профессиональных навыков (повышение квалификации) проходит в форме супервизии, тренингов, методических семинаров. В число требований здесь входит регулярная самоподготовка сотрудников и руководителя, их знакомство с работой других Телефонов доверия в нашей стране и за рубежом. Возможны и другие формы работы.

8.3. Психологический патронаж осуществляется супервизором (методистом) службы. Он реализуется через регулярные групповые и индивидуальные супервизорские сессии и через совместную рабочую жизнь всей команды. Результатами психологического патронажа являются психологическая разгрузка и взаимная поддержка методиста и сотрудников, профессиональный рост телефонных консультантов, отсутствие случаев «выгорания», установление атмосферы взаимного доверия, поддержки и участия в общем деле.

9. Просветительская и рекламная деятельность

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- и телепередач и программ, кинофильмов, исследований, посвященных работе Телефона доверия.

10. Режим работы службы

10.1. Служба ТД принимает обращения ежедневно, в дальнейшем по необходимости — круглосуточно.

10.2. Телефонные консультанты работают посменно, длительность смены 6 или 12 часов.

Приложение

КОНЦЕПЦИЯ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

1. Направления работы

В работе Телефона доверия для детей и подростков можно выделить пять основных направлений:

— непосредственная работа с обратившимися за помощью;
— организация позвонившим помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
— отбор и подготовка сотрудников;
— методическая работа и психологический патронаж сотрудников;
— просветительская и рекламная деятельность.

2. Непосредственная работа с позвонившими

2.1. В непосредственной работе с позвонившими телефонный консультант реализует следующие функции службы экстренной психологической помощи:

— функцию **оказания психологической помощи**, проводя кризисную интервенцию, долгосрочную терапию, оказывая психологическую поддержку, ведя психологическое консультирование;
— **диспетчерскую** функцию, консультируя позвонивших и помогая им разыскать необходимые им социальные и психологические службы города;
— **информационную** функцию, отвечая на запросы звонящих.

2.2. В непосредственной работе с собеседниками телефонные консультанты руководствуются рассматриваемыми ниже принципами.

2.2.1. **Принцип конфиденциальности**. Принцип конфиденциальности требует соблюдения тайны сообщения позвонивших, анонимности личности самого обратившегося и анонимности телефонного консультанта. Позвонивший имеет право чувствовать себя в безопасности и должен быть уверен в абсолютной конфиденциальности разговора. ***Тайна обращения и содержания сообщения*** позвонившего соблюдается не только каждым консультантом в отдельности, но и в целом на уровне службы. Факт разговора или его содержание не могут быть разглашены. Предавая гласности данные статистического анализа или типичные случаи обращений, необходимо следить, чтобы из рассказа были полностью удалены детали, позволяющие опознать позвонившего, — с тем, чтобы доверие обще-

ства к службе ТД не пострадало. ***Право обратившегося на анонимность*** означает, что от собеседника нельзя требовать, чтобы он назвал свое имя или сообщил другие данные, позволяющие установить его личность. Обращения звонящих регистрируются анонимно и только для статистического учета. Консультант службы ТД также имеет право на анонимность. Он работает под псевдонимом.

2.2.2. **Принцип доступности.** Доступность службы ТД для населения означает, что всякий человек, позвонивший в службу, должен получить помощь незамедлительно, в момент обращения. Этому должна служить организация и режим работы службы. С выполнением принципа доступности связана рекламная деятельность службы ТД. Рекламная деятельность считается удовлетворительной при условии не менее 40 обращений в сутки по одной линии при круглосуточном режиме работы и не менее 15 обращений при 6-часовой работе одной линии.

2.2.3. **Принцип уважения собеседника.** Принцип уважения выполняется тогда, когда телефонный консультант пользуется в разговоре только той информацией, которую хочет ему сообщить сам звонящий, а не той, которую консультанту было бы удобнее иметь в разговоре. Важно отметить, что в общении по Телефону доверия личность телефонного консультанта находится в тени, вне сферы внимания собеседников.

2.2.4. **Принцип выслушивания собеседника.** Человек, обратившийся на Телефон доверия, имеет право на то, чтобы быть выслушанным. Он имеет право на время и силы телефонного консультанта. Инициатива начала и окончания разговора принадлежит исключительно позвонившему. Собеседник имеет право на готовность телефонного консультанта к проявлению эмпатии. Для телефонного консультанта важно сохранять душевное равновесие и рабочую форму, что позволяет оказывать психологическую помощь в любое время дежурства и любому обратившемуся за ней человеку.

2.2.5. **Принцип недирективности.** Недирективность в общении по Телефону доверия понимается как отсутствие давления на собеседника в какой-либо форме. Телефонный консультант должен осознавать границу между помощью и вмешательством в жизнь собеседника. Телефонный консультант не пытается изменить собеседника и не делает попыток манипулировать им. Телефонный консультант определяет свою позицию по тем вопросам, которые поднимает позвонивший, но никак не навязывает свою позицию собеседнику. Любые формы идеологического давления недопустимы. Это касается как желания обратить позвонившего в свою веру, так и политических манипуляций.

2.2.6. **Помощь собеседнику**. Как правило, общий смысл сообщения обратившегося в службу ТД человека заключается в том, что он несчастен. Помочь собеседнику пережить происходящее с ним — значит понять и принять этого человека, быть с ним в тяжелое для него время, вместе с ним переживать случившееся. Но это не все. Путь решения проблем собеседника лежит через попытки осознания им в разговоре по Телефону доверия себя самого. Возможность самоосознания заключена для звонящего в самом диалоге между ним и телефонным консультантом. Подлинный диалог целителен для человека. Такой диалог имеет место в отношениях «Я — ТЫ», в которых человек адресуется ко всей личности другого, непосредственно воспринимая ее во всей ее неповторимости и цельности. Подтверждение себя как целостной личности человек получает только в подлинном диалоге, возникновение которого — акт творчества в человеческих отношениях, дарующий человеку свободу и радость. Он возникает спонтанно, его невозможно предсказать или спланировать, но к нему можно быть готовым. Отнестись к собеседнику как к цельной личности, быть готовым вступить в подлинный диалог с ним, стремиться к этому в работе — значит также помочь обратившемуся на Телефон доверия. Достичь мастерства в ведении таких диалогов телефонному консультанту позволяют его профессиональные умения, владение соответствующими психологическими техниками. Подавая помощь, телефонный консультант не занимает позиции «над» собеседником, не считает себя его учителем или спасителем.

2.2.7. **Общая линия в работе Телефона.** Принцип общей линии в работе выражается в соблюдении каждым сотрудником службы ТД всех перечисленных в данном разделе принципов телефонного консультирования и в принятии каждым сотрудником концепции работы. По отношению к постоянному для нескольких консультантов звонящему в службе ТД должна быть выработана общая линия работы (с учетом того, что каждый телефонный консультант обладает в работе своим почерком). На супервизиях и рабочих собраниях происходит обсуждение обращений и принимаются решения о дальнейшей тактике поведения по отношению к постоянно звонящим. Все сложные случаи обсуждаются с супервизором (методистом).

3. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

3.1. Некоторым позвонившим помимо помощи в рамках телефонного консультирования требуется дополнительная специализированная помощь. При такой необходимости телефонный консультант может направить обратившегося к специалистам других социальных служб, работающих на данной территории.

3.2. Позвонивший подросток или ребенок, обратившийся в острой ситуации, может быть направлен в приют для детей и подростков.

3.3. Телефонный консультант может сообщить специалистам других социальных служб сведения, необходимые для оказания помощи позвонившему, если последний выразил на это свое согласие. После того, как помощь ребенку другими службами будет оказана, их специалисты сообщают о результатах проведенной работы руководителю службы ТД. Если ребенок в период оказания ему специализированной помощи остается собеседником службы ТД, телефонный консультант, разговаривающий с ним, и специалисты из других организаций сообща вырабатывают общую линию в работе с ним.

3.4. Порядок действий при оказании обратившимся помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, определен в должностной и рабочей инструкциях телефонного консультанта.

4. Отбор и подготовка сотрудников

4.1. Причины, по которым эффективнее проводить обучение на действующем Телефоне доверия:

- в обучении телефонному консультированию большой удельный вес принадлежит практике работы;
- при обучении необходимо осуществлять постоянную супервизию, что возможно только на постоянно работающей линии;
- концепция телефонного консультирования, положенная в основу работы различных служб ТД, обуславливает ее специфику. Важно, чтобы обучение велось в той идеологии, в которой в дальнейшем будет работать кандидат.

4.2. Отбор и подготовка телефонных консультантов строятся на следующих принципах:

- Претендент на должность телефонного консультанта должен обладать таким складом личности, который позволил бы ему выполнять эту работу. Необходимо обращать внимание на те черты и качества, которые не позволяют претенденту быть телефонным консультантом. Их наличие является основанием для отказа претенденту.
- Люди, звонящие на ТД, часто нуждаются в разговоре, поднимающем экзистенциальные темы. Поэтому при проведении отбора следует оценивать личность претендента с точки зрения ее зрелости.
- Успешная работа телефонного консультанта зависит от того, чем он мотивирует свой приход в службу ТД, и его мотивацию следует учитывать и формировать при отборе.

4.3. Подготовка потенциального работника службы осуществляется по четырем направлениям:

▪ Обучение приемам телефонного консультирования, соблюдению принципов непосредственной работы с обратившимися.

▪ Обучение работе с людьми разных возрастных групп и с различными психологическими проблемами.

▪ Обучение умению анализировать свою работу, решать свои рабочие проблемы.

▪ Тренировка психологической выносливости.

4.4. После окончания этапа подготовки претендент становится стажером службы ТД. Стажировка длится от трех до шести месяцев.

5. Методическая работа и психологический патронаж сотрудников

5.1. Психологический патронаж в службе ТД — это система мероприятий, которые направлены на обеспечение качества работы службы и осуществляются в ходе групповых и индивидуальных супервизорских сессий, рабочих совещаний и других встреч. Благодаря психологическому патронажу сотрудники получают необходимую поддержку, руководство и возможности для развития.

5.2. Психологический патронаж осуществляется супервизором (методистом) службы ТД.

5.3. Особенность телефонного консультирования состоит в том, что за смену консультант участвует в большом количестве диалогов, требующих психологического напряжения и эмоциональной и интеллектуальной отдачи. Телефонному консультанту необходимо обсуждать свою работу в целом и сложные случаи в частности, получать обратную связь от группы и супервизора (методиста), чтобы быть готовым к новым разговорам с теми, кто ждет от него помощи. Если этого не происходит, телефонный консультант «выгорает». В целях профилактики «выгорания» супервизор (методист) еженедельно обсуждает с консультантом принятые им звонки и проводит групповые встречи для обсуждения трудных случаев.

5.4. Другой стороной психологического патронажа является создание супервизором (методистом) условий, при которых сотрудники ощущают себя участниками общего дела и получают поддержку группы.

5.5. Психологический патронаж осуществляется через регулярные непосредственные обсуждения супервизором (методистом) и каждым консультантом работы последнего, через совместную рабочую жизнь и супервизию. Целью супервизии является профессиональный рост консультанта и обеспечение качества работы службы.

5.6. Повышение квалификации и совершенствование профессиональных навыков также проходит в форме супервизорских сессий, тренингов, семина-

ров по телефонному консультированию, проводимых регулярно. Столь же необходимы регулярная самоподготовка и сотрудников, и руководителя, знакомство с работой других Телефонов доверия. Возможны и другие формы работы.

5.7. Результаты психологического патронажа:

- предотвращение «выгорания»;
- психологическая разгрузка сотрудников;
- профессиональный рост телефонных консультантов;
- атмосфера взаимного доверия, поддержки и участия в общем деле.

6. Просветительская и рекламная деятельность

6.1. Просветительская деятельность включает в себя:

- все виды деятельности, способствующие 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 на Телефон доверия;
- деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио- и телепередач, программ, кинофильмов, исследований, посвященных работе службы «Телефон доверия».

6.2. Рекламирование деятельности службы ТД связано с выполнением принципа доступности помощи для населения. В рекламировании служба ТД ориентируется на ребенка и его семью, а также дает игровую рекламу для детей. Модели плакатов, листовок, литературы для населения, информирующих о работе службы ТД, разрабатываются сотрудниками службы.

7. Требования к помещениям Телефона доверия

7.1. Помещения службы должны отвечать санитарным и гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, располагать всеми видами коммунальных удобств. С учетом специфики работы телефонных консультантов помещения должны иметь повышенную защищенность от посторонних источников шума.

7.2. Помещения службы ТД должны быть по возможности просторны, не загромождены мебелью, пусты, свободны от всякого рода украшений и всего, что впрямую не относится к работе телефонного консультанта. Телефонный консультант — это специалист, развивший в себе умение ощущать всю личность другого человека через малое — голос, интонацию, ритм дыхания, паузы, обороты речи и т.п. Такая повышенная чувствительность требует бережного отношения к консультанту.

7.3. В помещениях службы ТД должны быть чистота, порядок, свежий воздух, спокойствие. Если помещения носят черты личности (вкусов, характера, стиля работы) одного из консультантов, то его личность «присутствует», ощущается другими работниками при разговорах с собеседниками. Это мешает работе. Пространство комнаты, в котором ведутся телефонные диалоги, должно «заполняться» разговорами, а не вступать в диалог. Диалог ведут только двое: позвонивший и консультант.

7.4. В помещениях службы ТД не должно быть средств массовой информации.

7.5. Телефонные консультанты должны иметь возможность пользоваться кухней, спортивным комплексом, душем.

7.6. Рабочее место консультанта. Служба ТД осуществляет ответственную и сложную работу. Часто успешный разговор с телефонным консультантом может изменить кризисное состояние позвонившего. Это служба немедленного реагирования, и поэтому мера ответственности консультанта, неотлучно и напряженно работающего на звонках, очень велика. Никто не знает, когда прозвучит телефонный звонок от человека в остром кризисном состоянии. Телефонный консультант каждую минуту своей смены должен быть готов к такого рода разговору. Поэтому все устройство службы ТД должно быть ориентировано на создание идеальных рабочих условий для консультанта, чтобы дать ему возможность максимально сосредоточенно и спокойно работать с обратившимся за помощью, на протяжении всей смены находясь в рабочей форме. Консультанту необходима определенная степень комфорта на рабочем месте.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

1. Общие положения

1.1. Руководитель службы ТД должен являться специалистом в области психологической помощи, имеющим опыт работы в качестве телефонного консультанта на Телефоне доверия не менее 3-х лет. Руководитель должен разделять концепцию работы службы.

1.2. Руководитель службы осуществляет управление службой в соответствии с действующим законодательством РФ, уставом учреждения (организации), Положением о Телефоне доверия для детей и подростков и Концепцией работы Телефона доверия для детей и подростков, со своими функциональны-

ми обязанностями, тарифно-квалификационными характеристиками и трудовым договором.

1.3. Руководитель службы ТД имеет право действовать от имени службы ТД, представляя его интересы в органах и организациях.

1.4. Руководитель службы ТД по всем хозяйственным и другим вопросам непосредственно подчинен руководителю учреждения (организации), чьим подразделением служба ТД является, за исключением вопросов, относящихся непосредственно к выполнению службой своих прямых задач и содержанию работы консультантов. В области непосредственной деятельности службы руководитель является полностью независимым и ответственным лицом, несущим ответственность за всю деятельность службы.

2. Функциональные обязанности

2.1. Руководитель службы ТД:

- определяет идеологию работы службы;
- разрабатывает и утверждает нормативные документы;
- определяет потребности службы в финансовых, материально-технических и иных ресурсах, на основании которых осуществляется финансирование службы;
- представляет службу ТД в различных организациях;
- согласовывает с командой концепцию работы службы;
- устанавливает режим и другие условия работы службы;
- организует непосредственную работу с обратившимися за помощью;
- организует помощь позвонившим, выходящую за рамки телефонного консультирования;
- выполняет обязанности телефонного консультанта;
- проводит анализ процесса и результатов работы;
- организует просветительскую и рекламную работу.

2.2. Руководитель **утверждает функциональные обязанности** администратора, супервизоров (методистов), телефонных консультантов, стажеров. Эти документы регламентируют направления работы, режим работы, принципы работы, права и обязанности сотрудников, порядок действий дежурного консультанта в отношении позвонивших, административное устройство службы.

2.3. **Определение режима и условий работы**. Руководитель определяет режим и график работы сотрудников, режим работы линии, расписание тренингов, режим проведения собраний и другие условия работы службы ТД. Руководитель контролирует выполнение должностных и рабочих инструкций сотрудников. Руководитель контролирует выполнение графика работы линии.

2.4. **Представительство.** Во всех внешних контактах руководитель действует от имени службы ТД. Руководитель «открыт», т.е. выступает под своим собственным именем. Представляя службу ТД, руководитель:

- налаживает и поддерживает рабочие связи с другими Телефонами доверия, социально-психологическими службами города;
- выступает в средствах массовой информации;
- отвечает на запросы правоохранительных органов;
- выступает от имени службы ТД в конфликтных ситуациях.

2.5. **Просветительская и рекламная деятельность.** Руководитель определяет направления просветительской и рекламной деятельности службы ТД, руководит работой сотрудников, а также сам участвует в этой работе. Организовывая просветительскую деятельность, руководитель договаривается об условиях участия службы ТД в радио- и телепередачах и программах, ведет деловые переговоры с журналистами. Руководитель также находит лиц, заинтересованных в публикации материалов по телефонному консультированию, организует издание литературы по телефонному консультированию. Руководитель организует знакомство работников сферы социально-психологической помощи населению и руководства заинтересованных организаций с работой службы ТД. Налаживая процесс рекламирования, руководитель определяет объем рекламной деятельности, исходя из количества звонков в сутки. Для размещения рекламы руководитель находит наиболее отвечающие направлению работы службы ТД издания. Руководитель организует публикацию рекламных материалов (листовок, плакатов, публицистических материалов о службе ТД).

2.6. **Организация непосредственной работы с обратившимся.** Организуя непосредственную работу с обратившимися, руководитель:

- следит за соблюдением графика дежурств;
- курирует работу дежурного консультанта;
- оказывает дежурному консультанту помощь при чрезвычайных обстоятельствах и в трудных случаях.

2.7. **Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.** Организуя для обратившихся помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, руководитель обязан:

- совместно с дежурным консультантом принимать решение о необходимости организовать для звонящего такую помощь;
- участвовать в организации помощи;
- вести переговоры с руководителями других служб по поводу обратившегося;
- обращаться от имени службы ТД за помощью для звонящих в другие социально-психологические службы города;

- координировать работу службы ТД и других служб в случае, если подросток получает помощь специалистов этих служб;
- собирать данные и анализировать результаты работы по оказанию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

Опыт работы показал, что наиболее эффективно помощь звонящим бывает оказана в случае постоянного сотрудничества специалистов других служб с Телефоном доверия. Руководитель находит и затем организует работу других служб, постоянно сотрудничающих с службой ТД. Руководитель следит за выполнением мер по соблюдению анонимности при оказании помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

2.8. Работа с кадрами. Руководитель курирует подготовку и стажировку претендентов на должность телефонного консультанта, которые проводит супервизор (методист).

2.9. **Руководитель как телефонный консультант.** Руководитель дежурит на звонках не менее трех смен в месяц. В период подготовки новых сотрудников количество смен может увеличиваться.

2.10. **Научно-методическая работа.** Руководитель утверждает перспективный план работы службы и план научной работы. Руководитель способствует обмену опытом между телефонными консультантами службы ТД и другими Телефонами доверия, предоставляет сотрудникам возможность участвовать в научных конференциях и семинарах в соответствии с их научными интересами. Руководитель проводит анализ процесса и результатов работы службы ТД и может привлекать к этой работе сотрудников.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СУПЕРВИЗОРА (МЕТОДИСТА) ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

1. Общие положения

1.1. Супервизором (методистом) службы ТД должен являться специалист в области психологии, имеющий стаж работы на Телефоне доверия не менее 5 лет в качестве телефонного консультанта и не менее 3 лет в качестве супервизора и разделяющий концепцию службы.

1.2. В работе супервизор (методист) руководствуется Положением о Телефоне доверия для детей и подростков.

1.3. Супервизор (методист) отвечает за качество работы службы ТД и за поддержание оптимальной рабочей формы сотрудников.

2. Режим работы

2.1. Супервизор (методист) должен быть готов в любое время оказать помощь телефонному консультанту на смене.

2.2. В рабочие обязанности супервизора (методиста) входит:

- присутствие на сменах;
- работа с Журналом статистического учета обращений;
- проведение индивидуальных и групповых супервизорских сессий и общих собраний;
- работа в качестве телефонного консультанта на сменах;
- проведение семинаров, тренингов для повышения квалификации сотрудников;
- участие в организации звонящим помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3. Права супервизора (методиста)

Супервизор (методист) имеет право:

- на время для подготовки к работе;
- на повышение квалификации;
- на отказ от супервизорской сессии в случае «выгорания»;
- на обращение за помощью к сотрудникам для участия в подготовке стажеров.

4. Границы компетенции

Супервизор (методист) помогает телефонному консультанту в решении рабочих проблем последнего. Супервизор (методист) не является психотерапевтом для телефонного консультанта. При разборе звонка в центре внимания супервизора (методиста) находится тактика телефонного консультанта на звонке и сам случай обращения.

5. Ответственность супервизора (методиста)

5.1. Выбор времени и частоты супервизорских сессий.

5.2. Определение постоянного места проведения супервизорских сессий.

5.3. Определение, по какому принципу подбираются случаи для обсуждения, и непосредственный выбор случаев.

5.4. Определение рабочих проблем телефонного консультанта и методики помощи.

5.5. Определение того, в каком обучении нуждается телефонный консультант.

5.6. Участие в разработке должностной документации.

5.7. Разработка методических документов по телефонному консультированию.

6. Контроль за качеством работы службы

6.1. Супервизор (методист) отвечает за качество помощи, оказываемой на Телефоне доверия. Для этого он организует контроль работы телефонных консультантов, контролирует работу с постоянными собеседниками, курирует работу с трудными случаями, участвует в купировании чрезвычайных ситуаций и организует психологический патронаж в службе ТД.

6.2. Супервизор (методист) отслеживает все случаи обращений в службу ТД.

6.3. Супервизор (методист) отслеживает работу телефонных консультантов со всеми сложными случаями и регулярно выносит трудные случаи на обсуждение группы.

6.5. Супервизор (методист) следит за ведением Журнала статистического учета обращений и другой отчетной документации.

6.6. Супервизор (методист) принимает участие в составлении отчетов о работе службы ТД.

7. Профилактика «синдрома выгорания»

7.1. Супервизор (методист) проводит регулярные индивидуальные и групповые супервизорские сессии.

7.2. Супервизор (методист) помогает телефонному консультанту найти свой психотерапевтический стиль, создать свои ритуалы входа в рабочее состояние и выхода из него.

7.3. Супервизор (методист) находит для телефонного консультанта форму сублимации переживаний, связанных с работой на звонках.

7.4. Супервизор (методист) организовывает совместные мероприятия для команды телефонных консультантов.

8. Психологический патронаж

8.1. Супервизор (методист) способствует созданию между всеми сотрудниками отношений, построенных на доверии. Он руководит групповым процессом и направляет его, способствуя установлению в команде поддерживающих рабочих отношений.

8.2. Психологический патронаж осуществляется супервизором (методистом) через непосредственное общение с каждым телефонным консультантом, супервизию и совместную рабочую жизнь.

8.3. На регулярных супервизорских сессиях супервизор (методист) обсуждает трудности в работе, связанные как со сложными случаями обращений, так и с рабочими проблемами консультанта. При необходимости супервизор (методист) разговаривает с сотрудниками по экстренным поводам (трудный звонок, тяжелое психологическое состояние и др.).

8.4. Супервизор (методист) регулярно, не реже одного раза в две недели, проводит собрания. Супервизор продумывает и готовит программу собраний, организует обсуждение обращений позвонивших, приемов и методов ведения диалогов по Телефону доверия, выработку общей линии терапии в отношении обратившихся.

8.6. Супервизор (методист) проводит семинары и тренинги, подготавливая программы семинаров и определяя тематику тренингов.

8.7. Супервизор (методист) организует и проводит супервизорские сессии, рабочие собрания, семинары и тренинги таким образом, чтобы сотрудники ощущали психологическую поддержку группы, создает атмосферу, в которой каждый чувствует себя участником общего дела.

8.8. Супервизор (методист) ведет командообразующую работу, не только организуя психологический патронаж, но и проводя совместные мероприятия группы телефонных консультантов (выезды, просмотры тематических фильмов, встречи, участие в семинарах).

9. Отбор претендентов

9.1. Супервизор (методист) проводит интервью с претендентом, в ходе которых он определяет мотивацию и личностные особенности претендента, профессиональную пригодность, уровень подготовленности к работе и т.д.

9.2. Супервизор (методист) принимает решение о возможности начать подготовку претендента к телефонному консультированию.

10. Подготовка новых сотрудников

10.1. В ходе подготовки супервизор (методист) проводит лекции и тренинги по телефонному консультированию. Стандартный курс подготовки занимает не менее 75 часов. Подготовка ведется в форме индивидуальных и групповых занятий.

10.2. Для того чтобы дать претенденту возможность наблюдать работу телефонного консультанта, в период подготовки супервизор (методист) выполняет обязанности телефонного консультанта, обсуждая вместе с консультантами состоявшиеся диалоги.

10.3. Супервизор (методист) принимает решение о том, когда претендент может начать работу в качестве стажера.

11. Стажировка новых сотрудников

11.1. Супервизор (методист) курирует от начала до конца первые три смены стажера. На первом этапе стажировки супервизор (методист) осуществляет супервизию на каждом дежурстве стажера. Далее — по мере надобности.

11.2. Супервизор (методист) постоянно наблюдает за работой стажера и определяет, насколько его работа соответствует критериям деятельности телефонного консультанта.

11.3. Супервизор (методист) совместно с руководителем принимает решение о соответствии претендента должности телефонного консультанта. Супервизор (методист) принимает решение о готовности стажера выполнять работу консультанта.

12. Супервизор (методист) как телефонный консультант

Супервизор (методист) дежурит на звонках не менее трех смен в месяц. В период подготовки новых сотрудников количество смен может увеличиваться.

13. Повышение квалификации

Обеспечивая профессиональный рост телефонных консультантов, супервизор (методист) определяет, в каком обучении нуждаются консультанты, организовывает тренинги (не менее трех раз в год), рабочие семинары, а также обмен опытом с консультантами других Телефонов доверия. Он подбирает и предоставляет в распоряжение сотрудников литературу по телефонному консультированию.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

1. Общие положения

1.1. Телефонным консультантом службы ТД может являться любое лицо, прошедшее отбор, обучение и стажировку в службе ТД и разделяющее концепцию работы службы.

1.2. Телефонный консультант принимается на работу на контрактной (договорной) основе.

1.3. В работе телефонный консультант руководствуется Положением о Телефоне доверия для детей и подростков. Принципы его деятельности изложены в Концепции работы Телефона доверия для детей и подростков.

1.4. В своей работе телефонный консультант реализует следующие функции службы экстренной психологической помощи:

— функцию **психологической помощи**: оказывает помощь лицам, находящимся в кризисе (кризисная интервенция), проводит пролонгированную терапию, ведет психологическое консультирование детей, подростков, членов их семей.

— **диспетчерскую**: помогает обратившемся разыскать те социальные службы, в помощи которых они нуждаются.

— **информационную**: по возможности отвечает на запросы, ответ на которые подросток вряд ли может найти сам или с чьей-либо еще помощью.

1.5. Консультант **организует позвонившим помощь**, выходящую за рамки телефонного консультирования; регистрирует обращения для статистического учета.

2. Режим работы

2.1. Телефонные консультанты дежурят на звонках посменно. Смена длится 6 часов (при режиме работы службы 6 или 12 часов в сутки) или 12 часов (при режиме работы службы 24 часа). Телефонный консультант обязан придти за 15 минут до начала смены, чтобы принять ее.

2.2. При круглосуточном режиме работы службы телефонный консультант работает днем с часовым перерывом на обед и ночью с правом сна.

2.3. **Использование номера службы ТД.** Номер телефона службы ТД используется только для разговоров с позвонившими. Сотрудники службы ТД не используют номер службы ТД в личных целях.

2.4. Разговоры с посторонними лицами или работниками учреждения (организации) должны происходить вне рабочих комнат службы ТД и не мешать работе.

2.5. Телефонный консультант не отходит от телефона более чем на 5 минут.

2.6. Обращающиеся за помощью имеют право на время телефонного консультанта, и это право может соблюдаться службой лишь при условии четкого выполнения графика дежурств. Консультанты не меняются дежурствами между собой. График дежурств составляется на месяц и утверждается руководителем. После утверждения график изменениям не подлежит.

2.7. Консультант регулярно встречается с супервизором (методистом) на супервизорских сессиях для обсуждения текущей работы.

2.8. Еженедельно часть рабочего времени консультант уделяет самоподготовке.

2.9. Телефонный консультант участвует в научно-методической работе и работе по усовершенствованию профессиональных навыков, ведущейся

в службе ТД. Часть своего рабочего времени он занимается просветительской и рекламной деятельностью.

2.10. При круглосуточном режиме работы линии и 12-часовой смене телефонный консультант каждые 4 месяца освобождается от дежурств на звонках на срок от 1 до 2 недель по согласованию с супервизором (методистом) для выполнения другой работы. Решение об освобождении от звонков и переводе на другую работу принимает руководитель службы.

2.11. Телефонный консультант 3 раза в год проходит тренинги по телефонному консультированию.

2.12. Если консультант не желает обсуждать свою работу с супервизором, а также не принимает участия в работе группы, это рассматривается как препятствие для контроля за работой и может служить основанием для его увольнения.

2.13. Телефонный консультант должен присутствовать на общих собраниях сотрудников.

3. Права телефонного консультанта

Телефонный консультант имеет право:

- на время супервизора (методиста) для обсуждения с ним своего психологического состояния, «трудных» звонков и сложностей в работе;
- на повышение квалификации;
- при круглосуточной работе — на обед во время дневной смены и на сон во время ночного дежурства при отсутствии звонков;
- на отказ от дежурства в случае тяжелого психологического состояния, несовместимого с работой;
- на время для подготовки к работе;
- на прохождение трижды в год обучающих телефонных тренингов;
- на вынесение волнующих его случаев на групповые и индивидуальные супервизии.

4. Соблюдение принципа анонимности

Работа телефонного консультанта опасная. Известны случаи насилия и убийства консультантов на рабочем месте. Меры, обеспечивающие соблюдение анонимности, призваны предотвратить подобные случаи. Телефонный консультант обязан соблюдать установленные в службе ТД правила безопасности.

4.1. **Меры, обеспечивающие анонимность службы ТД.**

4.1.1.Телефонный консультант не разглашает местоположение службы; не сообщает об устройстве службы тем, с кем он работает по телефону, журналистам, иным лицам. Консультанту рекомендуется не сообщать окружающим о его работе в службе ТД.

4.1.2. Во время смены в помещении службы ТД не могут находиться посторонние. Телефонный консультант следит за тем, чтобы дверь была постоянно закрыта на ключ и отпирает ее только на условленный сигнал. Телефонный консультант имеет право не прерывать работу и не отвечать на неустановленные сигналы во время смены.

4.1.3. В помещении службы ТД имеют право находиться только телефонные консультанты, работающие в свою смену, супервизор (методист) и руководитель службы. Другие лица могут находиться в службе ТД только с разрешения руководителя. Разговоры с посторонними лицами или работниками учреждения (организации) должны происходить вне рабочих комнат и не мешать работе консультанта.

4.1.4. Консультант не имеет права сообщать звонящим на ТД никаких сведений о работе службы. Исключение составляет информация о времени дежурств других телефонных консультантов.

4.1.5. Телефонные консультанты получают информацию об обратившихся на ТД и о сути их обращений в рабочем порядке при передаче смены, а также на рабочих собраниях, но за рамки службы ТД информация о факте звонка и о содержании разговора вынесена быть не может.

4.2. **Меры, обеспечивающие анонимность обращения в службу ТД.**

4.2.1.Телефонный консультант не имеет права разглашать за стенами службы факт разговора с собеседником и содержание разговоров. Раскрытие анонимности звонившего лицам, не являющимся сотрудниками службы ТД, — грубое должностное нарушение и является основанием для увольнения сотрудника.

4.2.2. Телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с обратившимся за помощью, в неслужебных целях.

4.2.3. Телефонный консультант не встречается с собеседниками. Общение с обратившимися за помощью возможно только по Телефону доверия. Телефонный консультант не консультирует абонентов очно.

4.3. **Меры, обеспечивающие анонимность консультанта.** Консультант также имеет право на анонимность. Он работает под псевдонимом. Он не раскрывает свой псевдоним и не сообщает данных о себе (внешний вид, личная жизнь, адрес, телефон). Он не раскрывает псевдонимов других консультантов, не дает каких-либо сведений об их внешнем виде или личной жизни; не обсуждает с собеседниками личность или работу других консультантов; не сообщает личные телефоны сотрудников обратившимся за помощью или любым иным позвонившим или пришедшим лицам.

5. Границы компетенции

5.1. В работе со звонящими телефонный консультант оказывает исключительно психологическую помощь. Он не должен решать вопросы, выходящие за рамки компетенции телефонного консультанта и подменять собой врача, юриста, социального работника, педагога, астролога и т.п.

5.2. Телефонный консультант не знакомит звонящих между собой и не подбирает брачные пары. Телефонный консультант не передает телефоны звонящих, даже по их просьбе, другим собеседникам.

5.3. Телефонный консультант не встречается со звонящими, т. е. не вступает в какие бы то ни было личные отношения с телефонными собеседниками.

5.4. В границах компетенции телефонного консультанта — общение с обратившимися за помощью только по телефону. Телефонный консультант не консультирует тех, кто звонил на ТД, очно.

5.5. Телефонный консультант подчиняется решению, принятому на совместном обсуждении (супервизии) в отношении тактики помощи постоянно звонящему собеседнику, и руководствуется этим решением в своей работе, даже если его личное мнение не совпадает с принятым решением.

6. Непосредственная работа с позвонившими

6.1. **Начало разговора.** Телефонный консультант отвечает на все обращения. Сняв трубку, телефонный консультант первым произносит слова приветствия, давая знать позвонившему, что с ним говорит консультант службы ТД.

6.2. **Длительность разговора.** Длительность разговора со службой ТД не регламентирована, инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. Консультант ограничивает время разговора только в двух случаях:

- если он понимает, что разговор перестал быть помощью абоненту;
- если разговоры со звонящим стали регулярными. В этом случае телефонный консультант заключает с таким собеседником договор о количестве и длительности регулярных разговоров.

6.3. Т**рудные случаи и чрезвычайные обстоятельства.** Принимая решения в трудных случаях и чрезвычайных обстоятельствах, телефонный консультант лично или по телефону консультируется с супервизором (методистом), а в случае его отсутствия — с руководителем, получая от него помощь и психологическую поддержку и вместе с ним вырабатывая тактику дальнейших действий в отношении звонящего.

6.4. **Суицид.** Уважая право человека на выбор между жизнью и смертью, телефонный консультант не может организацией каких-либо действий препятствовать звонящему в его желании умереть. Телефонный консультант исполь-

зует только ту информацию, которую собеседник ему предоставляет. Действия, направленные на то, чтобы спасти звонящего, предпринимаются только с его согласия. Исключение представляют случаи, когда звонящий высказывает суицидальные намерения, будучи в том состоянии, в котором он не может нести ответственности за свою жизнь (острый психоз, сильное алкогольное или наркотическое опьянение и т.п.), либо когда его поведение угрожает жизни других. В случае текущего суицида, если позвонивший просит спасти его и успевает сообщить свой адрес, консультант вызывает к нему помощь. Во всех остальных случаях ответственность за жизнь собеседника лежит на нем самом.

6.5. **Острое кризисное состояние.** При обращении звонящего, находящегося в кризисном состоянии, телефонный консультант решает вопрос, достаточно ли оказать собеседнику помощь посредством телефонного консультирования или ему необходима дополнительная специализированная помощь, выходящая за рамки телефонного консультирования. Приняв решение о необходимости оказания звонящему помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, телефонный консультант сообщает об обращении руководителю или супервизору (методисту) службы ТД для принятия совместного решения по обращению. Дополнительная помощь организуется телефонным консультантом согласно правилам, изложенным в «Рабочей инструкции телефонного консультанта».

6.6. **Сообщение о преступлении.**

6.6.1. В случае сообщения звонящим о совершенном или готовящемся преступлении, которое угрожает жизни и здоровью других людей, телефонный консультант извещает позвонившего о том, что закон обязывает консультанта сообщить о преступлении органам правопорядка.

6.6.2. Телефонный консультант извещает руководителя службы ТД о получении информации, которая требует обращения в правоохранительные органы.

6.7. **Случай, когда звонящему необходимо вмешательство в ситуацию.**

6.7.1. Если звонящий просит консультанта поговорить с третьим лицом, то разговор возможен только в том случае, если есть желание третьего лица говорить со службой ТД. Желательно, чтобы разговор состоялся по инициативе третьего лица.

6.7.2. Если звонящему требуется вмешательство в ситуацию (конфликт в школе, в подростковой группе, просьба о защите), консультант с согласия собеседника организует для него помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования. В этом случае с согласия звонящего сведения о конфликте передаются соответствующему специалисту.

6.8. **Просьба о немедленной встрече.** Иногда звонящий, находясь в кризисном состоянии, убежден, что немедленная встреча с телефонным консультан-

том — это единственное, что может ему помочь. Часто при этом обратившийся отказывается сообщать по телефону, в чем его проблема, и настаивает на очной консультации. В случае такого требования телефонный консультант сообщает собеседнику, что это невозможно, так как противоречит правилам работы службы ТД. Консультант должен убедиться в том, что звонящий понял, что такой способ получения помощи как личная встреча невозможен. Затем телефонный консультант вместе с собеседником старается найти иной выход из положения.

6.9. **Душевнобольной собеседник.** Понятие «душевнобольной» применимо в практике работы ТД в случаях, когда позвонивший сам сообщает об имеющемся у него заболевании или когда признаки душевного расстройства настолько явные, что не вызывают сомнений (бред, галлюцинации). Душевнобольному оказывается психологическая поддержка или с ним проводится терапия в рамках телефонного консультирования. В случаях постоянного обращения душевнобольного телефонный консультант вправе сам или совместно с супервизором (методистом) определять длительность каждого разговора исходя из его терапевтической эффективности и учитывая влияние длительности разговора на рабочее состояние консультанта.

6.10. **Обращения постоянного собеседника.** Если постоянный собеседник звонит нескольким телефонным консультантам, то тактика терапии вырабатывается совместно всеми консультантами, работающими с ним по Телефону доверия. Если постоянный собеседник звонит очень часто, продолжительность его разговоров может быть ограничена. Консультанты договариваются об этом сначала между собой, а затем со звонящим.

6.11. **Обращения на религиозную тему.** Если звонящий просит предоставить ему возможность разговора со священнослужителем, консультант передает его просьбу руководителю для организации такого разговора. Телефонный консультант не подменяет собой священника, не принимает исповедей и не совершает никаких религиозных обрядов.

6.12. **Звонок-отбой.** Звонок-отбой — это такой звонок, когда звонящий, услышав «Здравствуйте, Телефон доверия», вешает трубку. Ребенок/подросток может поступать таким образом, готовясь к разговору по Телефону доверия и желая убедиться в существовании службы, а также желая услышать голос и манеру разговора консультанта, т.е. познакомиться с телефонным консультантом, не вступая в разговор. Звонок-отбой следует рассматривать как подготовку подростка к разговору. Серия из звонков-отбоев может также являться обращением звонящего, мастурбирующего под голос консультанта.

6.13. **Звонок-молчание.** В этом случае консультант не кладет трубку сразу, а некоторое время разговаривает, стараясь сделать так, чтобы собеседник

почувствовал, что телефонный консультант ожидает его обращения и будет рад разговору с ним.

6.14. **Обращение в состоянии опьянения.** Психологическое консультирование человека, находящегося в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, невозможно. Короткий разговор следует закончить предложением позвонить после выхода из состояния опьянения. Исключение составляют случаи, когда собеседник высказывает суицидальные намерения.

6.15. **Обращение звонящего, мастурбирующего под голос консультанта**. Сотрудники службы имеют право принять решение о том, что они не разговаривают с мастурбантами. Отказ звонящему мотивирован тем, что возникающее взаимодействие не соответствует мандату службы. При этом нельзя давать оценку личности позвонившего и осуждать его действия.

7. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

7.1. Телефонный консультант самостоятельно принимает решение о том, какой вид консультативной помощи необходим звонящему. Организация такой помощи включает в себя:

- организацию консультативной помощи;
- организацию помощи по защите прав ребенка;
- организацию помещения ребенка в приют.

7.2. Телефонный консультант организует для ребенка/подростка:

- психологическое консультирование и психотерапевтическую помощь за рамками телефонного консультирования;
- медицинское консультирование;
- социальную помощь;
- педагогическую помощь.

7.3. При организации помощи телефонный консультант пользуется правилами, изложенными в «Рабочей инструкции телефонного консультанта».

7.4. В трудных случаях консультант при организации помощи советуется с супервизором (методистом).

7.5. Рекомендуется предлагать консультацию или терапию собеседнику после того, как у телефонного консультанта состоялось основательное знакомство с обратившимся за помощью, суть его проблем уяснена, и с ним проведено по крайней мере 3—4 разговора.

8. Выполнение диспетчерской работы

8.1. Телефонный консультант, помогая звонящему разыскать нужную ему социальную службу, в первую очередь дает обратившемуся адреса и телефоны тех организаций, с которыми у службы ТД есть рабочие связи.

8.2. **Регистрация звонков.** Регистрация производится с целью статистического учета обращений. Регистрируются все звонки, за исключением ошибочных. Регистрация ведется в Журнале статистического учета обращений.

8.3. Журнал статистического учета обращений хранится в рабочей комнате в закрытом виде. Телефонный консультант не сообщает о наличии Журнала и не показывает его посторонним лицам.

9. Супервизорская поддержка

9.1. **Посещение супервизорских сессий.** Групповые и индивидуальные супервизорские сессии — неотъемлемая часть работы службы ТД. Поэтому телефонный консультант обязан посещать сессии и участвовать в них. Регулярный отказ от посещений препятствует контролю за качеством работы службы и является основанием для увольнения сотрудника.

9.2. Одна из обязанностей телефонного консультанта — быть «открытым» для супервизии. Супервизорская поддержка в форме присутствия на смене осуществляется с согласия телефонного консультанта. Осуществляет поддержку супервизор (методист) службы. Если телефонный консультант более трех раз подряд отклоняет присутствие супервизора на своей смене, то такое рабочее поведение консультанта становится предметом обсуждения на индивидуальной супервизорской сессии. Если в дальнейшем консультант продолжает «закрывать» свою работу, это может стать причиной его увольнения из-за отсутствия возможности контроля.

9.3. Неспособность или нежелание телефонного консультанта обсуждать свою работу на групповых и индивидуальных супервизорских сессиях препятствует работе службы ТД и может также являться основанием для увольнения телефонного консультанта.

9.4. Телефонный консультант регулярно обсуждает свою работу с супервизором (методистом) на супервизорских сессиях. Решения, принятые на сессиях и групповых собраниях, консультант выполнять обязан.

9.5. Постоянный отказ от супервизии является основанием для увольнения консультанта.

10. Повышение квалификации

Телефонный консультант обязан проходить тренинги по телефонному консультированию не менее трех раз в год. Приоритетными являются тренинги, на которые консультанта направляет супервизор (методист) службы.

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

1. Режим работы

Время работы дневной смены — с 14 до 20 ч.[1]

2. Передача смены

2.1. Телефонный консультант обязан прийти за 15 минут до начала смены.

2.2. Принимая смену, консультант знакомится с обращениями, которые поступили за смену его предшественника и в целом со времени его последнего дежурства.

2.3. Консультант обращает внимание на кризисные звонки и на обращения, которые потребовали организации дополнительной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

2.4. После окончания своей смены консультант заполняет «Листок статистического учета обращений»[2]. Консультант располагает 15 минутами для приведения в порядок рабочего места. Сдающий смену консультант приводит в полный порядок рабочий стол и кухню и проветривает рабочую комнату.

3. Ведение Журнала статистического учета обращений

3.1. Заступив на дежурство, консультант расписывается в Журнале, проставляя дату и указывая свою фамилию. Во время дежурства телефонный консультант фиксирует в нем каждый звонок. В Журнале фиксируются все звонки, за исключением ошибочных. Журнал заполняется по графам четким и разборчивым почерком. При регистрации консультант отмечает номер по счету звонка от начала смены, время начала и длительность разговора, возраст и пол говорившего, ставит код обращения и кратко указывает содержание обращения. Если звонивший не сказал, сколько ему лет, консультант должен указать его возраст примерно.

3.2. При оказании звонящему помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, консультант указывает вид помощи в Журнале.

---

[1] Возможны другие варианты времени начала работы. Очевидно, что детско-подростковый Телефон доверия обязательно должен работать в послешкольное время, время его работы может также включать и утренние часы. Молодежный ТД обязательно должен работать в вечернее время и в ночные часы.

[2] «Листок статистического учета обращений» — форма учета количественных показателей работы службы; заполняется на каждой смене.

3.3. В Журнал также заносится запись о договоре, заключенном консультантом с постоянным собеседником о количестве и длительности разговоров с ним.

4. Правила поведения телефонного консультанта по соблюдению анонимности

4.1. Телефонный консультант находится на дежурстве в рабочей комнате один.

4.2. В помещении службы ТД находятся дежурные телефонные консультанты, руководитель и супервизор (методист) службы. Любые иные лица могут находиться в помещениях службы только с разрешения руководства ТД.

4.3. Дверь рабочей комнаты постоянно закрыта на ключ. Консультант открывает ее только на установленные сигналы и имеет право не прерывать разговора, если это может повредить беседе.

4.4. Разговоры с посторонними лицами или работниками учреждения (организации), при которой работает служба ТД, должны происходить вне рабочих комнат и не мешать работе службы.

4.5. Номер телефона службы ТД используется только для разговоров с обратившимися, и дежурный консультант не разрешает посторонним лицам пользоваться номером Телефона доверия.

4.6. Телефонный консультант не сообщает об устройстве службы обратившимся за помощью, журналистам или иным лицам, пришедшим или позвонившим в службу ТД. При обращении журналистов дежурный консультант адресует их к руководителю. Журналистов дежурный консультант направляет к руководителю службы, записав их данные (адрес, телефон) в Журнал. Тот же порядок следует соблюдать в отношении всех лиц, желающих говорить с руководителем службы. Личный телефон руководителя «закрыт» для подобных переговоров.

4.7. Телефонный консультант не разглашает за стенами службы ни факт разговора с обратившимся, ни его содержание.

4.8. Телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с обратившимся за помощью, в неслужебных целях.

4.9. Телефонный консультант не раскрывает звонящим свой псевдоним, не сообщает номера своих личных телефонов (домашнего, мобильного).

4.10. Телефонный консультант не обсуждает личность и работу других консультантов с собеседниками.

4.11. Телефонный консультант не раскрывает псевдонимов других консультантов, не сообщает никаких данных об их внешнем виде, возрасте, не разглашает номера их личных телефонов или адреса.

5. Обращение за помощью к супервизору (методисту)

5.1. Дежурный консультант имеет право в любое время смены обратиться (лично или по телефону) к супервизору за немедленной психологической помощью.

5.2. Дежурный консультант обязан обратиться к супервизору (методисту) в следующих случаях:

- в сложных случаях или при чрезвычайных обстоятельствах, затрудняясь принять самостоятельное решение;
- при организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- при угрозе жизни или внезапном ухудшении самочувствия.

5.3. В случае невозможности связаться с супервизором (методистом) телефонный консультант должен связаться лично или по телефону с руководителем службы.

7. Приход собеседника на Телефон доверия

Если обратившийся за помощью пришел в службу ТД — это чрезвычайная ситуация. Дежурный консультант разговаривает с ним вне помещений службы ТД и объясняет ему, что он не может оставить работу на телефоне для разговора с ним. Затем консультант предлагает собеседнику пройти на прием к психологу или, если в этом есть необходимость, вызывает по телефону руководителя службы. Пришедшему предлагается подождать вне помещений службы ТД.

8. Угроза жизни

В случае угрозы жизни дежурного консультанта он принимает меры к спасению и немедленно связывается со службой режима (с охраной) учреждения (организации), при которой работает служба ТД, с руководителем службы и милицией.

9. Поломка оборудования

9.1. Если во время дежурства прерывается телефонная связь, телефонный консультант ставит в известность о поломке руководителя, а также сообщает о ней на телефонную станцию.

9.2. В случае повреждения другого оборудования дежурный консультант обращается за помощью в ремонтные службы и старается не прерывать работы.

10. Правила организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

10.1. Телефонный консультант самостоятельно принимает решение о необходимости предложить звонящему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, и выбирает для него вид такой консультации.

10.2. В трудных случаях консультант обязан проконсультироваться у супервизора (методиста) по поводу необходимости очной помощи для звонящего.

10.3. Телефонный консультант должен получить согласие звонящего на организацию для него помощи.

10.4. Телефонный консультант записывает данные собеседника (в том виде, в каком звонящий пожелал их дать) в Журнал статистического учета обращений.

11. Сообщение о преступлении

В случае, если звонящий сообщил о совершенном или готовящемся преступлении, которое угрожает жизни и здоровью других людей, телефонный консультант должен передать поступившую информацию руководителю службы.

12. Правила по организации дополнительной помощи по помещению ребенка/подростка в приют

12.1. Показанием к оказанию такой помощи является:

- состояние ребенка/подростка, требующее круглосуточного патронажа;
- нарушения прав ребенка, угрожающие его жизни и здоровью;
- жизненная ситуация ребенка/подростка, в которой создание условий для его нормального развития возможно только при помещении ребенка/подростка в приют.

12.2. В этих случаях порядок действий телефонного консультанта следующий:

12.2.1. Телефонный консультант принимает решение о необходимости помещения подростка в приют.

12.2.2. Телефонный консультант связывается (по телефону или лично) с супервизором (методистом) службы и сообщает ему об обращении и о своем решении.

12.2.3. Телефонный консультант и супервизор (методист) обсуждают звонок ребенка/подростка и вместе принимают решение о помещении обратившегося за помощью в приют.

12.2.4. Супервизор (методист) договаривается с сотрудниками органов опеки и попечительства и с руководителем приюта о приеме ребенка/подростка.

12.2.5. Руководитель службы ТД сообщает телефонному консультанту время и условия приема ребенка/подростка в приют.

12.2.6. После этого телефонный консультант предлагает ребенку/подростку помещение в приют и вместе с супервизором (методистом) службы организует его приезд.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СТАЖЕРА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

1. Общие положения

1.1. Стажером службы ТД может являться лицо, прошедшее отбор и подготовку по телефонному консультированию и разделяющее концепцию службы ТД.

1.2. В работе стажер руководствуется должностными документами работы службы ТД.

1.3. Работа стажера строится на принципах, изложенных в Концепции работы Телефона доверия для детей и подростков. В своей работе стажер реализует следующие функции службы экстренной психологической помощи:

- функцию **психологической помощи:** оказывает помощь лицам, находящимся в кризисном состоянии, проводит психологическое консультирование детей/подростков и членов их семей;
- **диспетчерскую:** помогает обратившимся разыскать те социальные службы, в помощи которых они нуждаются;
- **информационную:** по возможности отвечает на запросы, ответ на которые ребенок/подросток вряд ли сможет найти сам или с чьей-либо еще помощью.

1.4. Стажер также регистрирует обращения для статистического учета.

1.5. Стажер не организует для обратившихся помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования.

2. Режим работы

2.1 Стажеры дежурят на звонках посменно. Стажер обязан прийти за 15 минут до начала смены, чтобы принять ее. Стажер работает днем с часовым перерывом на обед и ночью с правом сна. Во время дежурства стажер не отходит от телефона более чем на 5 минут.

2.2 Еженедельно 4 часа рабочего времени стажера отводится на методическую подготовку к работе на звонках.

3. Права стажера

3.1 Стажер имеет право:

- на время супервизора (методиста) для индивидуального обсуждения с ним звонков, трудных случаев и сложностей в работе, своего психологического состояния;
- на обед во время дневной смены и сон во время ночного дежурства при отсутствии звонков;
- на отказ от дежурства в случае тяжелого психологического состояния, несовместимого с работой с людьми;
- на время для подготовки к работе — 4 часа в неделю.

3.2 Посещать супервизорские сессии.

3.3 Участвовать в командных встречах, совещаниях, мероприятиях.

4. Границы компетенции

4.1. В работе с обратившимися за помощью стажер оказывает исключительно психологическую помощь, не решая вопросов, выходящих за рамки компетенции телефонного консультанта и не подменяя собой врача, юриста, социального работника и т.п.

4.2. Стажер не знакомит собеседников. Компетенция стажера ограничивается общением с собеседниками по телефону. Стажер не консультирует звонящих очно.

5. Непосредственная работа с обратившимися за помощью

5.1. **Начало разговора.** Стажер отвечает на все обращения. Сняв трубку, стажер первым произносит слова приветствия, давая знать позвонившему, что с ним говорит консультант службы ТД.

5.2. **Длительность разговора.** Длительность разговора не регламентирована, инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. Стажер ограничивает время разговора только в двух случаях:

- если он понимает, что дальнейший разговор не будет помощью собеседнику;
- если разговоры с собеседником стали регулярными. В этом случае стажер заключает договор со звонящим о количестве и длительности разговоров.

5.3. **Трудные случаи и чрезвычайные обстоятельства.** Принимая решения в трудных случаях и чрезвычайных обстоятельствах, стажер консультируется с супервизором (методистом) лично или по телефону, получая от него помощь, психологическую поддержку и вместе с ним вырабатывая тактику дальнейших действий в отношении звонящего.