

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»¹

ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Общие положения

1.1. Служба ДТД – экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему² неотложно, в момент обращения. Служба ДТД – социально-психологическая служба, деятельность которой направлена на реализацию прав ребенка, в том числе на защиту и помощь со стороны общества и государства.

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

1.3. Служба ДТД может являться структурным подразделением учреждения, работающего с семьей и детьми, или самостоятельным учреждением (организацией).

1.4. Услуги Службы ДТД предоставляются населению бесплатно.

1.5. Основное назначение деятельности Службы ДТД – способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав. Основные задачи Службы ДТД:

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 членов его семьи;

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

1.6. Деятельность Службы ДТД осуществляется на территории, определяемой руководством службы по согласованию с вышестоящими руководителями.

1.7. Служба ДТД имеет наименование «_____» и имя собственное «_____».

1.8. Кадровую политику Службы ДТД определяет руководитель. Прием и увольнение с работы осуществляет руководитель службы по представлению супервизора (методиста). В команде консультантов необходимо соблюдать гендерный баланс. Также

¹ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной компании по противодействию жестокому обращению с детьми

² Принятое в телефонном консультировании обозначение клиента – caller (англ.) – позвонивший, обратившийся, собеседник.

желательно, чтобы 3/4 сотрудников имели психологическое или психолого-педагогическое образование, полученное в последние 3–5 лет, и половина сотрудников имели опыт работы в Службе ДТД не менее 2 лет.

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

2. Организация и порядок работы службы

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

2.2. Супервизор (методист) отвечает за качество работы Службы ДТД, за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности.

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

2.4. Консультант-стажер отвечает за непосредственную работу с позвонившим.

2.5. Права и обязанности руководителя, супервизора, телефонного консультанта, консультанта-стажера определяются настоящим Примерным положением, должностными и рабочими инструкциями и трудовым договором или контрактом, заключенным по месту работы².

2.6. Служба ДТД принимает звонки круглосуточно и ежедневно, без перерыва на каникулы и праздники.

3. Взаимодействие телефона доверия с другими службами

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

3.2. В случае когда позвонивший получает помощь одновременно и в учреждении (организации), в состав которой входит Служба ДТД, и в самой Службе, сотрудники Службы ДТД и работники учреждения (организации) совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения (организации) по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

3.3. В случае когда позвонивший в Службу ДТД по его просьбе был направлен для получения помощи в одно из учреждений (организаций) данной территории и при этом остался клиентом Службы ДТД, сотрудники телефонной службы получают обратную связь от учреждения (организации) и совместно вырабатывают общую линию в работе с обратившимся. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения

² Договор не должен ограничивать права консультанта, предусмотренные Положением о Службе ДТД.

(организации) по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

4. Направления работы

4.1. В работе Службы ДТД можно выделить пять основных направлений: непосредственная работа с обратившимся за помощью; организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; отбор и подготовка телефонных консультантов; методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников; просветительская и информационно-рекламная деятельность.

4.2. В непосредственной работе с позвонившим телефонный консультант руководствуется следующими принципами:

- принцип уважения собеседника;
- принцип выслушивания собеседника;
- принцип конфиденциальности;
- принцип доступности;
- принцип бесплатности;
- принцип следования общей линии работы Службы ДТД.

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

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

4.5. Принципы и правила организации такого рода помощи изложены в Приложении 2 «Концептуальные основы работы Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером», в инструкциях для сотрудников Службы ДТД и в нормативно закрепленных порядках действий для подобных случаев.

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

5. Соблюдение в работе принципов телефонного консультирования

5.1. *Соблюдение принципа уважения собеседника.* Уважение к собеседнику проявляется в уважении его системы ценностей; ненавязывании 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 вовлечение в деятельность какой-либо партии или общества.

5.2. *Соблюдение принципа выслушивания.* Выслушивание – это тоже проявление уважения к собеседнику. Соблюдение этого принципа обеспечивает звонящему возможность вступить в глубинный диалог. Соблюдение принципа выслушивания гарантирует звонящему внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться. Телефонный консультант должен владеть техникой выслушивания.

5.3. *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.

5.3.1. Меры, обеспечивающие анонимность службы. Служба ДТД – «закрытая» служба. Все работники, кроме руководителя, «закрыты» для общения с прессой и другими организациями. Местоположение службы не разглашается; этого требует безопасность работников. Помещения службы изолированы от помещений любых других служб.

5.3.2. Меры, обеспечивающие анонимность обращения на детский телефон доверия. Телефонный консультант не имеет права предавать огласке ни факт разговора с собеседником, ни его содержание. Телефонный консультант³ не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с позвонившим, в неслужебных целях. Телефонный консультант не встречается с позвонившим. Общение с собеседником возможно только по линии ДТД. Телефонный консультант не консультирует позвонившего очно (амбулаторно).

5.4. *Соблюдение принципа доступности.* Доступность телефона доверия обеспечивается через информационно-рекламную деятельность. При ее осуществлении необходимо следить за тем, чтобы вызванный рекламой поток обращений был соразмерен пропускной способности линии (линий). Чрезмерное количество обращений делает Службу ДТД отчасти недоступной, так как в одно и то же время множество детей пытается дозвониться и получить помощь.

5.5. *Соблюдение принципа бесплатности.* Разговор по телефону доверия должен быть бесплатным для звонящего. В противном случае часть детей не смогут позвонить и получить помощь.

5.6. *Соблюдение общей политики в работе Службы ДТД.* В случае, когда звонящий обращается в Службу ДТД постоянно и/или звонит нескольким консультантам, телефонные консультанты совместно с супервизором вырабатывают общую линию в работе со звонящим и в дальнейшем придерживаются ее. Эта тактика применяется и в работе с душевнобольными собеседниками, и в пролонгированной работе со звонящими, и в других подобных случаях.

³ В том числе руководитель или супервизор, когда они работают на линии в качестве телефонного консультанта, и консультант-стажер

6. Отбор и подготовка телефонных консультантов

6.1. Отбор и подготовка специалистов ведется в Службе ДТД. Отбор осуществляет супервизор (методист) на основе критериев, изложенных в Приложении 2 «Концептуальные основы работы Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером».

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

6.3. Решения по приему претендента на работу в качестве консультанта-стажера или в качестве телефонного консультанта, равно как и предложения по увольнению сотрудников принимаются руководителем Службы ДТД по представлению супервизора (методиста).

6.4 Отбор и подготовка сотрудников осуществляется вне помещений Службы ДТД.

7. Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников

7.1. Методическая работа в Службе ДТД включает в себя:

методическое совершенствование работы Службы ДТД по всем направлениям; совершенствование алгоритмов деятельности консультантов в экстренных ситуациях;

освоение новых методов супервизии в области телефонного консультирования; индивидуальную и групповую работу с телефонными консультантами в целях повышения их квалификации и профилактики выгорания;

участие в научно-практических конференциях и семинарах и других формах обмена опытом в области телефонного консультирования.

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

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

8. Просветительская и информационно-рекламная деятельность

8.1. Просветительская деятельность включает в себя:

деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного мнения о Службе ДТД;

деятельность по формированию у детей, подростков и их родителей мотивации для обращения за помощью в Службу ДТД;

деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио- и телепередач и программ, кинофильмов, исследований, посвященных работе Службы ДТД, работающей под единым общероссийским номером.

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

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

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

9. Режим работы службы ДТД

9.1. Служба ДТД принимает обращения ежедневно и круглосуточно.

9.2. Телефонные консультанты работают посменно, длительность смены – днем 6 часов и 12 часов ночью⁴.

10. Материально-техническое оснащение службы ДТД

10.1. Служба ДТД размещается в специально оборудованном помещении. Помещение отвечает санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Помещение располагает всеми видами коммунальных удобств и оснащено высококачественной телефонной связью. Служба ДТД оснащена компьютером и другими техническими средствами и офисным оборудованием, имеет телефон-автоответчик.

10.2. Помещение Службы соответствует требованиям, учитывающим специфику работы:

имеет повышенную защищенность от посторонних источников шума;
располагается не ниже второго этажа и имеет защиту от вторжения;
изолировано от помещений, не относящихся к службе, и имеет отдельный вход;
оборудовано охранной сигнализацией и находится под охраной.

10.3. Служба ДТД должна иметь отдельное дополнительное помещение для осуществления отбора и подготовки телефонных консультантов.

10.4. В помещении Службы ДТД должна быть оборудована кухня, спортивный комплекс, душ.

10.5. Во время смены консультантам не разрешается смотреть телевизор, слушать радио или пользоваться Интернетом, поскольку это отвлекает консультанта. Поэтому это оборудование отсутствует в помещении службы.

10.6. Рабочее место телефонного консультанта располагается в помещении площадью не менее 10 кв. м с окном; оснащено письменным столом, стулом, креслом, диваном, журнальным столиком, настольной лампой, телефонным аппаратом с автоответчиком, компьютером, вешалкой, дверью с замком и глазком.

10.7. Рабочее помещение супервизора (методиста) площадью не менее 20 кв. м оснащено письменным столом, стульями (по числу сотрудников Службы ДТД), настольной лампой, книжным шкафом, вешалкой, компьютером, телефонным аппаратом, сейфом.

10.8. Рабочее помещение руководителя оснащено в соответствии с принятыми стандартами.

⁴ Вариант: дневная и ночная смена имеют длительность 12 час.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»³

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Направления работы

1.1. В работе Службы ДТД можно выделить пять основных направлений:
непосредственная работа с обратившимся за помощью;
организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
отбор и подготовка сотрудников;
методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников;
просветительская и информационно-рекламная деятельность.

2. Непосредственная работа с позвонившим

2.1. В непосредственной работе с позвонившим телефонный консультант осуществляет следующие функции службы экстренной психологической помощи:

функцию оказания психологической помощи, проводя кризисную интервенцию, долгосрочную терапию, оказывая психологическую поддержку, ведя психологическое консультирование;

защитную функцию, предпринимая действия, ведущие к защите прав и основных потребностей ребенка, попавшего в трудную жизненную ситуацию или испытывающего жестокое обращение;

диспетчерскую функцию, консультируя позвонившего и помогая найти необходимые социальные и психологические службы;

информационную функцию, отвечая на запрос звонящего.

2.2. В непосредственной работе с собеседником телефонный консультант руководствуется рассматриваемыми ниже принципами.

2.2.1. *Принцип конфиденциальности* требует соблюдения тайны сообщения позвонившего, 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. Передавая гласности данные статистического анализа или типичные случаи обращений, необходимо следить, чтобы из рассказа были полностью удалены детали, позволяющие опознать позвонившего, с тем, чтобы доверие общества к

³ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

Службе ДТД 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. Обращение звонящего регистрируется в той форме, какую он выбирает, в целях статистического учета. Консультант Службы ДТД также имеет право на анонимность. Он работает под псевдонимом.

2.2.2. *Принцип доступности.* Доступность Службы ДТД означает, что всякий позвонивший должен получить помощь незамедлительно, в момент обращения, чему должны служить организация и режим работы службы. Доступность обеспечивается через информационно-рекламную деятельность Службы ДТД. Эта деятельность считается удовлетворительной, если регистрируется не менее 60 обращений в сутки по одной линии при круглосуточном режиме работы.

2.2.3. *Принцип уважения собеседника* соблюдается 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 при общении по телефону доверия личность телефонного консультанта находится в тени, вне сферы внимания собеседников.

2.2.4. *Принцип выслушивания собеседника.* Обратившийся в Службу ДТД имеет право на то, чтобы быть выслушанным. Он имеет право на время, внимание и душевные силы телефонного консультанта. Инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. Собеседник имеет право рассчитывать на проявление эмпатии телефонного консультанта. Для телефонного консультанта важно сохранять душевное равновесие и рабочую форму, что позволяет ему оказывать психологическую помощь любому обратившемуся за ней человеку в течение всего времени дежурства.

2.2.5. *Принцип недирективности.* Недирективность в общении в Службе ДТД 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 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 ДТД человека (ребенка) 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 – в попытке осознания им в разговоре по телефону доверия себя самого, и эта возможность заключена для звонящего в самом диалоге между ним и телефонным консультантом. Подлинный диалог целителен и происходит тогда, когда собеседник воспринимается во всей его неповторимости и цельности. Такой диалог – акт творчества в человеческих отношениях, дарующий собеседникам свободу и радость. Он возникает спонтанно, его невозможно предугадать или спланировать, но к нему можно быть готовым. Отношение к собеседнику как к цельной личности, готовность вступить в подлинный диалог с ним, стремление к этому в работе – вот основные требования к телефонному консультанту, и, только соответствуя им, можно помочь обратившемуся на телефон доверия. В ведении таких диалогов сотруднику телефона доверия помогают его профессиональные умения, владение

соответствующими психологическими техниками. Оказывая помощь, телефонный консультант не занимает позиции «над» собеседником, не считает себя его учителем или спасителем.

2.2.7. Общая линия в работе Службы ДТД выражается в соблюдении каждым сотрудником всех перечисленных принципов телефонного консультирования и в принятии концептуальных основ работы службы. По отношению к собеседнику, с которым работает несколько консультантов, 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 необходимости телефонный консультант организует для звонящего помощь специалистов других служб, работающих на данной территории.

3.2. Позвонивший подросток или ребенок в острой ситуации может быть направлен в приют или социально-реабилитационный центр в соответствии с нормативно закрепленным в Службе ДТД порядком направления в стационарные учреждения.

3.3. При сообщении о случае жестокого обращения с ребенком телефонный консультант вместе с руководителем Службы ДТД осуществляет действия по защите прав ребенка и организации для него безопасного места нахождения в течение трех рабочих дней.

3.4. Телефонный консультант может сообщить специалистам других учреждений (организаций) сведения, необходимые для оказания помощи позвонившему, если последний выразил на это свое согласие⁴. После того, как помощь ребенку другими учреждениями (организациями) будет оказана, специалисты учреждений (организаций) сообщают о результатах проведенной работы руководителю Службы ДТД. Если ребенок в период оказания ему специализированной помощи остается собеседником Службы ДТД, телефонный консультант, разговаривающий с ним, и специалисты из других учреждений (организаций) совместно вырабатывают общую линию в работе с ним.

3.5. Порядок действий при оказании звонящему помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, определен в инструкциях телефонного консультанта и в нормативно закрепленном порядке организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

4. Отбор и подготовка сотрудников

4.1. Отбор и подготовка телефонных консультантов проводятся в соответствии с Трудовым кодексом РФ и строятся на следующих принципах:

претендент на должность телефонного консультанта должен обладать таким складом личности, который позволил бы ему выполнять эту работу. В ходе отбора и подготовки необходимо обращать внимание на те черты и качества, которые не позволяют

⁴ Согласие звонящего фиксируется в журнале учета обращений.

претенденту быть телефонным консультантом. Их наличие является основанием для отказа претенденту;

люди, звонящие в Службу ДТД, часто нуждаются в разговоре, поднимающем экзистенциальные темы. Поэтому при проведении отбора следует оценивать зрелость претендента на должность телефонного консультанта;

успешная работа телефонного консультанта зависит от его мотивации, и ее следует учитывать и формировать в процессе отбора.

4.2. Подготовка потенциального работника осуществляется по четырем направлениям:

обучение и выработка навыков и приемов телефонного консультирования, соблюдение принципов непосредственной работы с обратившимся;

формирование навыков работы с людьми разных возрастных групп и с различными психологическими проблемами;

формирование умения анализировать свою работу, решать рабочие проблемы;

тренировка психологической выносливости.

4.3. После окончания этапа подготовки претендент становится консультантом-стажером Службы ДТД. Стажировка длится от одного до трех месяцев, количество часов на смене за период стажировки должно составлять не менее 72.

5. Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников

5.1. Методическая работа в Службе ДТД включает в себя мероприятия, повышающие квалификацию ее специалистов, помогающие им глубже освоить не только телефонное консультирование, но и особенности работы с современными проблемами детей и подростков.

5.2. Методическая работа телефонных консультантов ведется под руководством супервизора (методиста).

5.3. Профессиональная поддержка в Службе ДТД – это система мероприятий, которые направлены на обеспечение качества работы и осуществляются в ходе групповых и индивидуальных супервизорских сессий, рабочих совещаний и собраний. Благодаря профессиональной поддержке сотрудники получают не только необходимую помощь, но и возможности для развития. Другим результатом осуществления профессиональной поддержки является контроль качества работы Службы ДТД.

5.4. Профессиональная поддержка осуществляется супервизором (методистом) Службы ДТД.

5.5. 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, у телефонного консультанта проявляется синдром выгорания. В целях профилактики выгорания супервизор (методист) еженедельно обсуждает с консультантом принятые им звонки и проводит групповые встречи для обсуждения трудных случаев, а также создает условия, при которых сотрудники ощущают себя участниками общего дела и получают поддержку группы.

5.6. Повышение квалификации и совершенствование профессиональных навыков также проходит в форме супервизорских сессий, тренингов, семинаров по телефонному консультированию, проводимых регулярно (консультанты должны проходить повышение квалификации в объеме не менее 72 часов в год, руководитель и супервизор – не менее 32 часов). Столь же необходимы регулярная самоподготовка сотрудников и руководителя, знакомство с работой других служб. Возможны и другие формы работы.

5.7. Результаты профессиональной поддержки:

предотвращение выгорания;

психологическая разгрузка сотрудников;

профессиональный рост телефонных консультантов;

атмосфера взаимного доверия, поддержки и участия в общем деле.

5.8. Контроль качества работы Службы ДТД осуществляет супервизор (методист) в ходе профессиональной поддержки консультантов, а также дополнительных контрольных мероприятий.

5.9. Контроль качества работы включает:

контроль отработки кризисных, суицидальных, острых обращений;

контроль отработки обращений, требующих защиты прав ребенка;

контроль отработки трудных случаев;

контроль работы с постоянными собеседниками;

контроль работы с собеседниками, которым оказана помощь за рамками телефонного консультирования;

контроль выполнения решений по соблюдению общей линии в работе с собеседниками.

11

6. *Просветительская и информационно-рекламная деятельность*

6.1. Просветительская деятельность включает в себя:

все виды деятельности, способствующие созданию в обществе благоприятного мнения о Службе ДТД, работающей под единым общероссийским номером;

деятельность по формированию у детей и подростков, а также их родителей мотивации для обращения за помощью в Службу ДТД;

деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио- и телепередач, программ, кинофильмов, исследований, посвященных работе Службы ДТД.

6.2. Информирование и рекламирование деятельности Службы ДТД способствует осуществлению принципа доступности помощи для населения. Информационно-рекламные кампании в учебных заведениях проводятся не менее трех раз в год. В информировании Служба ДТД ориентируется на ребенка и его семью, а также дает игровую рекламу для маленьких детей. Модели плакатов, листовок, литературы для населения, информирующих о работе Службы ДТД, разрабатываются ее сотрудниками.

7. *Требования к помещениям*

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

7.3. В помещениях Службы ДТД должны быть чистота, порядок, свежий воздух, спокойствие. Если помещения носят черты личности (вкусов, характера, стиля работы) одного из консультантов, то это ощущается другими работниками при разговорах с собеседниками и мешает работе.

7.4. В помещениях Службы ДТД не должно быть телевидения, радио и Интернета.

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

7.6. Рабочее место консультанта. Служба ДТД осуществляет ответственную и сложную работу. Успешный разговор с телефонным консультантом может изменить кризисное состояние позвонившего. Это служба немедленного реагирования, и поэтому мера ответственности консультанта, работающего на линии, очень велика. Никто не знает, когда прозвучит телефонный звонок от ребенка в остром кризисном состоянии. Телефонный консультант каждую минуту своей смены должен быть готов к такого рода разговору. Чтобы дать консультанту возможность максимально сосредоточенно и спокойно работать с обратившимся за помощью, на протяжении всей смены находясь в хорошей форме, необходима определенная степень комфорта на рабочем месте сотрудника.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»⁵

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ
СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

1. Общие положения

1.1. Руководителем Службы ДТД является специалист в области психологической помощи, имеющий опыт работы в качестве телефонного консультанта на телефоне доверия не менее трех лет. Руководитель должен принимать концептуальные основы работы Службы ДТД.

1.2. Руководитель службы осуществляет управление в соответствии с действующим законодательством РФ, уставом учреждения (организации), положением о Службе ДТД и концептуальными основами работы Службы ДТД, своими функциональными обязанностями, тарифно-квалификационными характеристиками и трудовым договором.

1.3. Руководитель Службы ДТД имеет право действовать от имени службы, представляя ее интересы в органах и организациях.

1.4. В случае когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), руководитель Службы ДТД по всем хозяйственным и другим вопросам непосредственно подчинен руководителю учреждения (организации), чьим подразделением является Служба ДТД, за исключением вопросов, относящихся непосредственно к выполнению Службой ДТД своих прямых задач и к содержанию работы консультантов и супервизора (методиста). В области непосредственной деятельности Службы ДТД руководитель является полностью независимым лицом, несущим ответственность за всю деятельность Службы ДТД в соответствии с положением и концептуальными основами работы Службы ДТД.

1.5. В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, ее руководитель исполняет свои обязанности в соответствии с положением и концептуальными основами работы службы и своими функциональными обязанностями.

1.6. Руководитель соблюдает все правила анонимности и принцип конфиденциальности, которые приняты в Службе ДТД.

2. Режим работы

2.1. Руководитель работает ежедневно в режиме работы учреждений, работающих с семьей и детьми на данной территории.

⁵ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

2.2. Телефон руководителя доступен круглосуточно для консультантов, дежурящих на линии Службы ДТД.

3. Функциональные обязанности

3.1. Руководитель Службы ДТД:

определяет идеологию работы Службы ДТД;
 разрабатывает и утверждает нормативные документы;
 представляет Службу ДТД в различных органах и организациях;
 определяет потребности в кадровых, финансовых, материально-технических и иных ресурсах, на основании которых осуществляется финансирование Службы ДТД;
 устанавливает режим и другие условия работы Службы ДТД;
 утверждает планы работы Службы ДТД по направлениям;
 утверждает планы методической работы и профессиональной поддержки консультантов;
 организует непосредственную работу с обратившимися за помощью;
 организует помощь позвонившим, выходящую за рамки телефонного консультирования;
 участвует в отборе претендентов на должность телефонного консультанта;
 организует просветительскую и информационно-рекламную деятельность;
 выполняет обязанности телефонного консультанта в случае необходимости;
 проводит количественный и качественный анализ процесса и результатов работы Службы ДТД.

3.2. Руководитель утверждает функциональные обязанности руководителя, супервизора (методиста), телефонного консультанта, консультанта-стажера в случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением.

3.3. В случае когда Служба ДТД является подразделением учреждения (организации), функциональные обязанности руководителя утверждает вышестоящий руководитель. Функциональные обязанности супервизора (методиста), телефонного консультанта, консультанта-стажера утверждает руководитель Службы ДТД.

3.4. *Кадровые вопросы.* В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением (организацией), руководитель принимает на работу и освобождает от работы сотрудников Службы ДТД в соответствии с Трудовым кодексом РФ и утвержденным штатным расписанием. Руководитель принимает и освобождает от работы телефонных консультантов по представлению супервизора (методиста).

3.5. В случае когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), вышестоящий руководитель принимает и увольняет сотрудников Службы ДТД по представлению ее руководителя.

3.6. Руководитель курирует отбор, подготовку и стажировку претендентов на должность телефонного консультанта, которые проводит супервизор (методист).

3.7. Определение режима и условий работы. Руководитель определяет режим и график работы консультантов на линии(ях), режим работы линии, режим супервизий, тренингов, собраний и другие условия работы Службы ДТД.

3.8. *Представительство.* Во всех внешних контактах руководитель действует от имени Службы ДТД. Руководитель «открыт», т. е. выступает под своим собственным именем. Представляя Службу ДТД, руководитель:

налаживает и поддерживает рабочие связи с другими Службами ДТД, социально-психологическими, медицинскими, психолого-педагогическими и иными учреждениями, организациями и органами на своей территории;
выступает в средствах массовой информации;
отвечает на запросы правоохранительных органов;
выступает от имени Службы ДТД в конфликтных ситуациях.

3.9. *Просветительская и информационно-рекламная деятельность.* Руководитель определяет направления просветительской и информационно-рекламной деятельности Службы ДТД, руководит работой сотрудников, а также сам участвует в этой работе. Организуя просветительскую деятельность, руководитель договаривается об условиях участия в радио- и телепередачах и программах, ведет деловые переговоры с журналистами. Руководитель организует информирование работников сферы социально-психологической помощи населению и руководства заинтересованных организаций о работе Службы ДТД, издание литературы по телефонному консультированию, а также публикацию рекламных материалов (листовок, плакатов, публицистических материалов о Службе ДТД). Руководитель организует проведение школьных рекламно-информационных кампаний не менее трех раз в год. Анализируя результативность информационно-рекламной деятельности, руководитель использует статистические данные Службы ДТД за 6 месяцев после кампании.

3.10. *Организация непосредственной работы с обратившимися на ДТД.* Руководитель: составляет и следит за соблюдением графика работы консультантов на линии(ях); курирует работу дежурного консультанта; при необходимости оказывает дежурному консультанту помощь в чрезвычайных обстоятельствах и трудных случаях (например, телефонный консультант извещает руководителя Службы ДТД о получении от звонящего информации о преступлении для обращения в правоохранительные органы).

3.11. *Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.* Руководитель обязан участвовать в организации такой помощи, а именно: совместно с дежурным консультантом принимать решение о ее необходимости; вести переговоры с руководителями других служб по проблеме обратившегося за помощью; обращаться от имени Службы ДТД за помощью для звонящих в другие организации и учреждения; координировать работу Службы ДТД и других служб, в случае если ребенок или подросток получает помощь их специалистов; собирать данные и анализировать результаты работы по оказанию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3.12. Опыт работы показал, что наиболее эффективно помощь звонящим оказывается в случае постоянного сотрудничества специалистов других служб со Службой ДТД. Руководитель находит и организует работу других служб, постоянно сотрудничающих со Службой ДТД, следит за выполнением мер по соблюдению анонимности при оказании помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3.13. *Методическая работа.* Руководитель утверждает перспективный план работы службы и методической работы, способствует обмену опытом между телефонными консультантами Службы ДТД и другими службами, предоставляет сотрудникам возможность участвовать в научно-практических конференциях и семинарах, проводит анализ процесса и результатов работы Службы ДТД и может привлекать к этой работе сотрудников.

3.14. *Повышение квалификации.* Руководитель обязан проходить повышение квалификации не менее 32 часов в год.

3.15. *Контроль деятельности Службы ДТД.* Руководитель контролирует соблюдение принципов телефонного консультирования, соблюдение положения о Службе ДТД и устава учреждения (организации), выполнение должностных и рабочих инструкций сотрудниками. Руководитель осуществляет планирование деятельности службы по всем направлениям и контролирует выполнение планов. Ежегодно в январе руководитель формирует аналитический отчет о деятельности Службы ДТД по результатам количественного (обработанные результаты статистического учета обращений) и качественного анализа обращений за год.

3.16. *Руководитель как телефонный консультант и супервизор.* При необходимости, в целях сохранения и совершенствования профессиональных умений и навыков руководитель Службы ДТД выполняет обязанности телефонного консультанта, не менее трех смен в месяц. В случае производственной необходимости руководитель дежурит на линии в качестве консультанта. В особых условиях, при обстоятельствах, когда в Службе ДТД временно не введена ставка супервизора (методиста), руководитель обязан на этот период осуществлять функции супервизора (методиста).

4. Права руководителя

4.1. Руководитель имеет право на помощь сотрудников при организации информационно-рекламной, просветительской деятельности, а также помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

4.2. Руководитель имеет право на обращение к сотрудникам за поддержкой при синдроме выгорания.

4.3. Руководитель имеет право на повышение квалификации.

5. Прием и освобождение от должности

5.1. В случае, когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), руководитель назначается и освобождается от должности вышестоящим руководителем.

5.2. В случае, когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, руководитель назначается и освобождается от должности учредителем (ями).

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»⁶

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Общие положения

1.1. Телефонным консультантом Службы ДТД является претендент, прошедший отбор, обучение и стажировку в службе, принимающий концептуальные основы работы службы и соответствующий тарифно-квалификационным характеристикам.

1.2. В работе телефонный консультант руководствуется положением о Службе ДТД, уставом, принципами телефонного консультирования, изложенными в концептуальных основах работы службы ДТД.

1.3. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившим и за организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в информационно-рекламной, методической и просветительской работе Службы ДТД.

1.4. В своей работе телефонный консультант осуществляет следующие функции Службы ДТД:

психологическая помощь: оказывает помощь лицам, находящимся в кризисе, проводит пролонгированную терапию, ведет психологическое консультирование детей, подростков, членов их семей;

диспетчерская: помогает звонящему найти социальные службы, в помощи которых он нуждается;

информационная: по возможности отвечает на вопросы, ответы на которые подросток вряд ли может найти, не обратившись в Службу ДТД.

1.5. Консультант организует позвонившему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования.

1.6. Консультант ведет статистический учет, регистрируя обращения в журнале статистического учета обращений и заполняя форму «Статистический учет обращений за смену».

2. Режим работы

2.1. Телефонные консультанты дежурят на звонках посменно. Смена длится 6 или 12 часов (при 24-часовом режиме работы службы). Телефонный консультант обязан

⁶ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

приходить за 15 минут до начала смены, чтобы принять ее, и задерживаться на 15 минут после смены, чтобы сдать ее.

2.2. При 12-часовой смене телефонный консультант работает днем с часовым перерывом на обед и ночью с правом сна⁷.

2.3. *Использование телефонной линии Службы ДТД.* Номер телефона Службы ДТД используется только для разговоров с позвонившими. Сотрудники Службы ДТД не используют линию телефона доверия в личных целях.

2.4. Телефонный консультант не отходит от телефона более чем на пять минут.

2.5. Обращающиеся за помощью имеют право на время телефонного консультанта, и это право может соблюдаться лишь при условии четкого выполнения графика работы консультантов на линии(ях). Консультанты не меняются дежурствами между собой. График работы консультантов на линии(ях) составляется на месяц и утверждается руководителем. После утверждения график изменениям не подлежит.

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

2.7. Еженедельно часть рабочего времени консультант уделяет самоподготовке, в соответствии с расчетом недельной нагрузки (см. Приложение 9).

2.8. Телефонный консультант участвует в методической работе и работе по усовершенствованию профессиональных навыков, ведущейся в Службе ДТД. Часть своего рабочего времени он занимается методической, просветительской и информационно-рекламной деятельностью.

2.9. При круглосуточном режиме работы линии и 12-часовой смене телефонный консультант каждые четыре месяца освобождается от дежурств на звонках на срок от одной до двух недель по представлению супервизора (методиста) для выполнения другой работы. Решение об освобождении от работы на линии и переводе на другую работу оформляется приказом по учреждению.

2.10. Телефонный консультант три раза в год проходит тренинги по телефонному консультированию в соответствии с планом работы службы

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

2.12. Телефонный консультант обязан присутствовать на общих собраниях сотрудников.

3. Функциональные обязанности

3.1. Соблюдение принципа конфиденциальности.

Работа телефонного консультанта не всегда безопасна. Телефонный консультант обязан соблюдать установленные в Службе ДТД правила безопасности.

3.1.1. Меры, обеспечивающие анонимность Службы ДТД. Телефонный консультант не разглашает местоположение службы; не сообщает об устройстве службы тем, с кем он работает по телефону, а также журналистам и иным лицам. Консультанту рекомендуется не сообщать окружающим о его работе в Службе ДТД.

3.1.2. Во время смены в помещении Службы ДТД не могут находиться посторонние. Телефонный консультант следит за тем, чтобы дверь была постоянно

⁷ Внутренний порядок Службы ДТД должен предусматривать организацию перерыва на обед.

закрыта на ключ и открывает ее только на условленный сигнал. Телефонный консультант имеет право не прерывать работу и не отвечать на неустановленные сигналы во время смены.

3.1.3. В помещении Службы ДТД имеют право находиться только телефонный консультант, работающий на линии, супервизор (методист) и руководитель службы. Другие лица могут находиться в помещении Службы ДТД только с разрешения руководителя. Разговоры с посторонними лицами или работниками учреждения (организации) должны происходить вне рабочих помещений и не мешать работе консультанта.

3.1.4. Консультант не имеет права сообщать звонящим в Службу ДТД никаких сведений о работе Службы. Исключение составляет информация о времени дежурств других телефонных консультантов.

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

3.1.6. Меры, обеспечивающие анонимность обращения в Службу ДТД. Телефонный консультант не имеет права разглашать за стенами службы факт разговора с собеседником и содержание разговора. Раскрытие анонимности звонившего лицам, не являющимся сотрудниками Службы ДТД, – грубое должностное нарушение и является основанием для увольнения сотрудника.

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

3.1.8. Телефонный консультант не встречается с собеседниками. Общение с обратившимся за помощью возможно только по телефону доверия. Телефонный консультант не консультирует позвонившего очно (амбулаторно).

3.1.9. Меры, обеспечивающие анонимность консультанта. Консультант также имеет право на анонимность. Он работает под псевдонимом, 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 звонящему, любым иным позвонившим или пришедшим лицам.

3.2. Компетенции телефонного консультанта

В работе со звонящим 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 и т. п.

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

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

3.2.3. В границах компетенции телефонного консультанта – общение с обратившимися за помощью только по телефону. Телефонный консультант не консультирует тех, кто звонил в Службу ДТД, очно (амбулаторно).

3.2.4. 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.

3.3. *Непосредственная работа с позвонившим*

Консультант строит свою работу с собеседником на принципах уважения, выслушивания, конфиденциальности, следования общей линии в работе.

3.3.1. 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 ДТД.

3.3.2. Длительность разговора. Длительность разговора с телефонным консультантом Службы ДТД регламентирована от 1 минуты до 1,5 часов; инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. В особых случаях разговор может длиться дольше (например обращение суицидента). Тем не менее стоит учитывать, что эффективность диалога существенно снижается после 40 минут разговора. Консультант может ограничить время разговора в следующих случаях:

- если он понимает, что разговор перестал быть помощью собеседнику;
- если разговоры со звонящим стали регулярными. В этом случае телефонный консультант договаривается с собеседником о количестве и длительности регулярных разговоров в соответствии с общей линией работы с этим звонящим;
- если в Службе ДТД принято общее решение не разговаривать с этим звонящим (мастурбирующий собеседник, телефонный хулиган, др.)

В некоторых случаях допускается большая длительность разговора, связанная либо с его тематикой (например обращение по поводу суицида), либо с состоянием собеседника (например обращение по поводу инцеста).

3.3.3. Трудные случаи и чрезвычайные обстоятельства. В случае, если телефонный консультант не может принять решение самостоятельно, он 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.

3.3.4. Суицид. Уважая право человека на выбор между жизнью и смертью, телефонный консультант предпринимает действия, направленные на то, чтобы спасти звонящего, только с его согласия. Телефонный консультант использует ту информацию, которую собеседник ему предоставляет. Исключения представляют случаи, когда звонящий высказывает суицидальные намерения, будучи в состоянии, в котором он не может нести ответственность 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.

Вместе с тем обращение в Службу ДТД необходимо рассматривать как обращение суицидента за помощью, как желание найти возможность остаться жить. В этой ситуации консультант – это тот человек, который высказывается «за» жизнь собеседника, считает его жизнь ценной. Исходя из этой позиции, консультант вступает в диалог с собеседником, в котором отвечает за свои действия, но не может отвечать за действия другого.

3.3.5. Острое кризисное состояние. При обращении звонящего, находящегося в кризисном состоянии, телефонный консультант осуществляет кризисное вмешательство. Затем он 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, и получив согласие звонящего, телефонный консультант сообщает об обращении руководителю, а в случае его отсутствия супервизору (методисту) Службы ДТД, для принятия совместного решения по обращению. В трудных случаях консультант обязан также проконсультироваться с супервизором (методистом). Дополнительная помощь организуется телефонным консультантом согласно правилам, изложенным в рабочей инструкции телефонного консультанта Службы ДТД и в нормативно закреплённом порядке действий в подобных случаях.

3.3.6. Сообщение о преступлении. 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. Затем телефонный консультант извещает руководителя Службы ДТД о получении информации, которая требует обращения в правоохранительные органы.

3.3.7. Случай, когда звонящему необходимо вмешательство в ситуацию. Если звонящий просит консультанта поговорить с третьим лицом, то разговор возможен только в том случае, если есть желание третьего лица говорить со Службой ДТД. Желательно, чтобы разговор состоялся по инициативе третьего лица.

3.3.8. Если звонящему требуется вмешательство в ситуацию (конфликт в школе, в подростковой группе, просьба о защите и т. д.), 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 учреждения (организации).

3.3.9. Просьба о немедленной встрече. Иногда звонящий, находясь в кризисном состоянии, убежден, что немедленная встреча с телефонным консультантом – это единственное, что может ему помочь. Часто при этом обратившийся отказывается сообщать по телефону, в чем его проблема, и настаивает на приеме. В случае такого требования телефонный консультант сообщает собеседнику, что это невозможно, так как противоречит правилам работы Службы ДТД. 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.

3.3.10. Душевнобольной собеседник. Понятие «душевнобольной» применимо в практике работы Службы ДТД в случаях, когда позвонивший сам сообщает об имеющемся у него заболевании или когда признаки душевного расстройства настолько явные, что не вызывают сомнений (бред, галлюцинации, ажитация). 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.

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

3.3.12. Обращение 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.

3.3.13. Звонок-отбой. Звонок-отбой – это такой звонок, когда звонящий, услышав «Здравствуйте, это телефон доверия», вешает трубку. Ребенок/подросток (иногда и взрослый) 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, то есть познакомиться с телефонным консультантом, не вступая в разговор. Звонок-отбой следует рассматривать как подготовку подростка к разговору. Необходимо иметь в виду, что серия из звонков-отбоев может являться обращением звонящего, мастурбирующего под голос консультанта.

3.3.14. 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.

3.3.15. 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. Исключения составляют случаи, когда собеседник высказывает суицидальные намерения.

3.3.16. Обращение звонящего, мастурбирующего под голос консультанта. Сотрудники Службы ДТД имеют право принять решение о том, что они не разговаривают в этом случае. Отказ звонящему мотивирован тем, что возникающее взаимодействие не соответствует мандату Службы. При этом следует воздерживаться от оценки личности позвонившего и осуждения его действий.

3.4. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

Организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, телефонный консультант осуществляет совместно с руководителем Службы ДТД. Организация такой помощи включает в себя:

- организацию консультативной помощи;
- организацию помощи по защите прав ребенка;
- организацию помещения ребенка в стационарное социальное детское учреждение (приют, социально-реабилитационный центр).

3.4.1. Телефонный консультант организует для ребенка/подростка:

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

3.4.2. При организации помощи телефонный консультант пользуется правилами, изложенными в рабочей инструкции телефонного консультанта Службы ДТД и в нормативно закреплённом порядке действий в подобных ситуациях.

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

3.4.4. Рекомендуются предлагать психологическое консультирование 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.

3.4.5. В случае, когда позвонивший получает помощь одновременно и в учреждении (организации), в состав которой входит Служба ДТД, и в самой Службе ДТД, сотрудники Службы и работники учреждения (организации) совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условиями реализации принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения (организации) по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

3.4.6. В случае, когда позвонивший в Службу ДТД по его просьбе был направлен для получения помощи в одно из учреждений (организаций) данной территории и при этом остался клиентом Службы ДТД, сотрудники телефонной службы получают обратную связь от учреждения (организации) и совместно вырабатывают общую линию в работе с обратившимся. Условиями реализации принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения (организации) по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

3.5. *Выполнение диспетчерской работы*

Диспетчерская функция сводится к информированию собеседника об услугах той или иной профильной службы, а также помощи звонящему в выборе нужной ему службы. Телефонный консультант, помогая звонящему обратиться в какую-либо социальную службу, в первую очередь даёт адреса и телефоны тех организаций, с которыми у Службы ДТД есть рабочие связи. Сведения об организациях хранятся на рабочем месте консультанта или в компьютере, которым оборудовано рабочее место консультанта.

3.6. *Регистрация звонков*

3.6.1. Регистрация производится с целью статистического учета обращений. Регистрируются все звонки, за исключением ошибочных. Регистрация ведется в Журнале статистического учета обращений и заносится в форму «Статистический учет обращений за смену».

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

3.7. *Супервизорская поддержка*

3.7.1. Посещение супервизорских сессий. Групповые и индивидуальные супервизорские сессии – неотъемлемая часть работы Службы ДТД. Поэтому телефонный консультант обязан посещать сессии и участвовать в их работе. Регулярный отказ от посещений препятствует контролю качества работы службы и является основанием для увольнения сотрудника.

3.7.2. 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.

3.7.3. Телефонный консультант регулярно обсуждает свою работу с супервизором (методистом) на супервизорских сессиях. Решения, принятые на сессиях и групповых собраниях, консультант обязан выполнять. Нежелание или неспособность телефонного консультанта обсуждать свою работу на групповых и индивидуальных супервизорских сессиях препятствует работе Службы ДТД.

3.8. Повышение квалификации

Телефонный консультант обязан проходить тренинги по телефонному консультированию не менее трех раз в год (не менее 72 часов в год). Приоритетными являются тренинги, на которые консультанта направляет супервизор (методист) службы.

4. Права телефонного консультанта

4.1. Телефонный консультант имеет право:

- на анонимность и другие меры защиты;
- на время супервизора (методиста) для обсуждения трудных звонков и сложностей в работе, своего психологического состояния;
- на повышение квалификации;
- 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.

24

5. Прием и освобождение от должности

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

5.2. В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, телефонный консультант принимается на работу руководителем Службы ДТД по представлению супервизора (методиста).

5.3. В случае когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), телефонный консультант принимается на работу руководителем учреждения (организации) по представлению руководителя службы, согласованному с супервизором (методистом).

5.4. Основания для освобождения от работы телефонного консультанта:

- нежелание консультанта обсуждать свою работу с супервизором (консультант три раза подряд отклонил присутствие супервизора (методиста) на своей смене;
- нежелание или неспособность телефонного консультанта обсуждать свою работу на групповых и индивидуальных супервизорских сессиях; постоянный (три и более раза) отказ от супервизии рассматривается как препятствие для контроля деятельности Службы ДТД;
- раскрытие анонимности собеседника лицу, не являющемуся сотрудником Службы ДТД, а также встреча с телефонным собеседником (рассматриваются как грубое должностное нарушение, вплоть до увольнения).

ПРИЛОЖЕНИЕ 5
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»⁸

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СУПЕРВИЗОРА (МЕТОДИСТА) СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Общие положения

1.1. Супервизором (методистом) Службы ДТД является специалист в области психологии, имеющий стаж работы на телефоне доверия не менее пяти лет в качестве телефонного консультанта и не менее трех лет в качестве супервизора, и принимающий концептуальные основы работы Службы ДТД.

1.2. В работе супервизор (методист) руководствуется положением и концептуальными основами работы Службы ДТД, своими функциональными обязанностями, тарифно-квалификационными характеристиками и трудовым договором.

1.3. Супервизор (методист) соблюдает все правила анонимности и принцип конфиденциальности, которые приняты в Службе ДТД.

1.4. Супервизор (методист) отвечает за качество работы Службы ДТД, за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности.

1.5. Супервизор (методист) ежегодно участвует в составлении аналитического отчета о деятельности Службы ДТД, в анализе качества работы службы. Он планирует методическую деятельность Службы ДТД, а также определяет режим супервизорских сессий. Он участвует в планировании просветительской и информационно-рекламной деятельности.

2. Режим работы

2.1. Проводя супервизию в ходе работы телефонных консультантов на сменах, супервизор (методист) работает 70% времени в дневные смены консультантов и 30% времени в вечерние смены.

2.2. Супервизор (методист) должен быть готов в любое время суток оказать помощь телефонному консультанту на линии. Он круглосуточно находится на телефонной связи с дежурным консультантом и руководителем Службы ДТД.

⁸ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной компании по противодействию жестокому обращению с детьми

2.3. Супервизор (методист) проводит индивидуальные и групповые супервизии в соответствии с планом, который он составляет. План утверждает руководитель службы.

2.4. В экстренных случаях супервизор (методист) обязан приехать в Службу ДТД для проведения совещания или супервизии по поводу поступившего обращения. Также в случае необходимости супервизор (методист) проводит внеплановую супервизию по запросу консультанта.

3. Функциональные обязанности

3.1. В функциональные обязанности супервизора (методиста) входит:
 контроль качества работы Службы ДТД;
 подготовка представлений для приема и освобождения от должности телефонных консультантов Службы ДТД;
 участие в разработке должностной документации;
 присутствие на сменах консультантов;
 участие в организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
 выработка совместно с телефонными консультантами общей линии в работе со звонящим и контроль за ее соблюдением;
 проведение индивидуальных и групповых супервизорских сессий;
 работа в качестве телефонного консультанта на сменах;
 проведение семинаров, тренингов для повышения квалификации сотрудников;
 разработка методических материалов по телефонному консультированию;
 отбор и обучение претендентов на должность телефонного консультанта и проведение стажировок.

3.2. *Границы компетенции.* Супервизор (методист) помогает телефонному консультанту в решении рабочих проблем. Супервизор (методист) не является психотерапевтом для телефонного консультанта. При разборе звонка в центре внимания супервизора (методиста) находится тактика телефонного консультанта в разговоре с собеседником и сам случай обращения.

3.3. В компетенцию супервизора (методиста) входит:
 выбор времени и частоты супервизорских сессий;
 определение постоянного места проведения супервизорских сессий;
 определение принципов отбора и непосредственный выбор случаев для обсуждения;
 определение рабочих проблем телефонного консультанта и методики помощи;
 определение того, в каком обучении нуждается телефонный консультант.

3.4. *Контроль качества работы Службы ДТД.* Супервизор (методист) отвечает за качество помощи, оказываемой по телефону доверия. Для этого он осуществляет контроль работы телефонных консультантов, включая:

отработку кризисных, суицидальных, острых обращений;
 отработку случаев, требующих защиты прав ребенка;
 отработку трудных случаев;
 работу с постоянными собеседниками;
 работу с собеседниками, которым оказана помощь за рамками телефонного консультирования;
 поддержание общей линии в работе с собеседниками.

3.5. Супервизор (методист) отслеживает все случаи обращений в Службу ДТД.

3.6. Супервизор (методист) отслеживает работу телефонных консультантов со всеми сложными случаями и регулярно выносит их на обсуждение группы.

3.7. Если консультант отказывается 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. Супервизор сообщает об отказе руководителю Службы ДТД.

3.8. Супервизор (методист) следит за ведением журнала статистического учета обращений.

3.9. Супервизор (методист) принимает участие в составлении аналитических отчетов о деятельности Службы ДТД.

3.10. *Профилактика синдрома выгорания.* Супервизор (методист):
 проводит регулярные индивидуальные и групповые супервизорские сессии;
 помогает телефонному консультанту найти свой терапевтический стиль, создать свои ритуалы «входа» в рабочее состояние и «выхода» из него;
 находит для телефонного консультанта форму сублимации переживаний, связанных с работой на линии;
 организует совместные мероприятия для команды телефонных консультантов.

3.11. *Профессиональная поддержка.* Супервизор (методист) руководит групповым процессом и направляет его, способствуя установлению в команде поддерживающих рабочих отношений. Профессиональная поддержка осуществляется супервизором (методистом) через непосредственное общение с каждым телефонным консультантом, а также супервизии и совместную рабочую деятельность. 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.).

3.12. Супервизор готовит программу супервизий, организует обсуждение обращений, приемов и методов ведения диалогов по телефону доверия, выработку общей линии терапии в отношении обратившихся. Супервизор (методист) организует и проводит супервизорские сессии, семинары и тренинги таким образом, чтобы сотрудники ощущали психологическую поддержку группы, создает атмосферу, в которой каждый чувствует себя участником общего дела.

3.13. Супервизор (методист) ведет командообразующую работу не только в процессе супервизий, тренингов и семинаров, но и проводя совместные мероприятия (выезды, просмотры тематических фильмов, встречи).

3.14. Супервизор (методист) проводит семинары и тренинги (не менее трех раз в год), подготавливая программы семинаров и определяя тематику тренингов.

3.15. *Отбор претендентов.* Супервизор (методист) проводит интервью с претендентами, в ходе которых он определяет мотивацию и личностные особенности претендента, профессиональную пригодность, уровень подготовленности к работе и соответствие формальным требованиям.

3.16. Супервизор (методист) принимает решение о возможности начать подготовку претендента по телефонному консультированию.

3.17. *Подготовка телефонных консультантов.* В ходе подготовки супервизор (методист) проводит лекции и тренинги по телефонному консультированию.

Стандартный курс подготовки занимает не менее 75 часов⁹ Подготовка ведется в форме индивидуальных и групповых занятий.

3.18. Супервизор (методист) представляет руководителю Службы кандидата в телефонные консультанты для приема на работу.

3.19. *Стажировка новых сотрудников.* Супервизор (методист) курирует от начала до конца первые три смены консультанта-стажера. Далее – по мере необходимости. Супервизор (методист) постоянно наблюдает за работой консультанта-стажера и определяет, насколько его работа соответствует критериям деятельности телефонного консультанта.

3.20. Супервизор (методист) совместно с руководителем принимает решение о соответствии претендента должности телефонного консультанта.

3.21. *Супервизор (методист) как телефонный консультант.* В целях сохранения и совершенствования профессиональных умений и навыков супервизор (методист) дежурит на звонках не менее трех смен в месяц. В период подготовки новых сотрудников количество смен может увеличиваться. При производственной необходимости по распоряжению руководителя Службы ДТД супервизор (методист) работает на линии, подменяя телефонного консультанта.

3.22. *Повышение квалификации специалистов Службы ДТД.* Обеспечивая профессиональный рост телефонных консультантов, супервизор (методист) определяет, в каком обучении нуждаются консультанты. Он организует тренинги (не менее трех раз в год), рабочие семинары, а также обмен опытом с консультантами других служб, подбирает и предоставляет в распоряжение сотрудников литературу по телефонному консультированию. Супервизор проходит повышение квалификации не менее 32 часов в год.

4. Права супервизора (методиста)

4.1. Супервизор (методист) имеет право:
 на анонимность и другие меры защиты;
 на время для подготовки к работе;
 на повышение квалификации;
 на отказ от супервизорской сессии в случае тяжелого психологического состояния;
 на обращение за помощью к сотрудникам для участия в подготовке консультантов-стажеров.

5. Прием и освобождение от должности

5.1. В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, супервизор (методист) принимается на работу и освобождается от должности руководителем службы.

5.2. В случае когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), супервизор (методист) принимается на работу и освобождается от должности руководителем учреждения (организации) по представлению руководителя службы.

⁹ Количество часов указано в соответствии с программой «Телефонное консультирование для детей и подростков», лицензированной Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и реализуемой Российской ассоциацией детских телефонов доверия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»¹⁰

**РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА
СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

1. Режим работы

1.1. Работа организована в 2 смены: с 9.00 до 21.00 и с 21.00 до 9.00. Вариант: работа организована в 3 смены: с 8.00 до 14.00, с 14.00 до 20.00, с 20.00 до 8.00.

2. Передача смены

2.1. Телефонный консультант обязан прийти за 15 минут до начала смены и задержаться на 15 минут после окончания смены для ее сдачи.

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 обращения, которые потребовали организации дополнительной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

2.4. После окончания смены консультант заполняет форму «Статистический учет обращений за смену»¹¹ (в течение 7 минут). В оставшееся время сдающий смену консультант приводит в порядок рабочее место: рабочий стол и кухню и проветривает рабочую комнату.

29

3. Ведение журнала статистического учета обращений

3.1. Заступив на дежурство, консультант расписывается в журнале статистического учета обращений (далее – журнал), 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 звонка по счету от начала смены, время начала и длительность разговора, возраст и пол говорившего, ставит код(ы) обращения и кратко указывает содержание обращения. Если звонивший не сказал, сколько ему лет, консультант должен указать его возраст примерно. На запись информации об обращении в журнал отводится от 0,5 до 5 минут.

¹⁰ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

¹¹ Форма «Статистический учет обращений в Службу ДТД за смену» – форма учета количественных показателей работы; заполняется в каждую смену.

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

3.3. В журнал также заносится запись о договоренности, заключенной между консультантом и 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 ДТД находится дежурный телефонный консультант, руководитель и супервизор (методист). Любые иные лица могут находиться в помещениях службы только с разрешения руководителя.

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 ДТД, должны происходить вне рабочих комнат и не мешать работе.

4.5. Телефонный консультант не сообщает об устройстве службы обратившемуся за помощью, журналистам или иным лицам, пришедшим или позвонившим в Службу ДТД. При обращении журналистов дежурный консультант адресует их к руководителю, записав их данные (адрес, телефон) в журнал статистического учета обращений. Тот же порядок следует соблюдать в отношении всех лиц, желающих говорить с руководителем службы. Личный телефон руководителя «закрыт» для подобных переговоров.

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

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

4.8. Телефонный консультант не раскрывает звонящим свой псевдоним, не сообщает номера своих личных телефонов (домашнего, мобильного), адреса своей электронной почты.

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

4.10. 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.

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

- в сложных случаях или при чрезвычайных обстоятельствах, когда он затрудняется принять самостоятельное решение;
- при организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования (консультация в трудных случаях);

- при внезапном ухудшении своего самочувствия.

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

6. Приход постороннего лица (собеседника) в помещение Службы ДТД

6.1. В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, дежурный консультант не должен открывать дверь посторонним лицам. При необходимости он обязан обратиться к органам правопорядка и руководителю Службы ДТД.

6.2. Случай, когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации) и обратившийся за помощью пришел в Службу ДТД – это чрезвычайная ситуация. Дежурный консультант разговаривает с ним вне помещений Службы ДТД и объясняет пришедшему, что не может оставить работу на линии для разговора с ним. Затем консультант предлагает ему пройти на прием к психологу или, если в этом есть необходимость, вызывает по телефону руководителя службы. Пришедшему предлагается подождать вне помещений Службы ДТД.

7. Угроза жизни

7.1. 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 ДТД, с руководителем службы и органами правопорядка.

8. Поломка оборудования

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

8.2. В случае повреждения другого оборудования дежурный консультант обращается за помощью в ремонтные службы и старается не прерывать работы. Он информирует о поломке руководителя службы.

9. Правила организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

9.1. Телефонный консультант самостоятельно принимает решение о необходимости предложить звонящему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, и выбирает для него вид помощи, после чего докладывает о случае руководителю службы.

9.2. В трудных случаях консультант обязан обратиться к супервизору (методисту) по поводу необходимости помощи за рамками телефонного консультирования.

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

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

9.5. Телефонный консультант сообщает о случае руководителю службы, который совместно с дежурным консультантом принимает решение о необходимости организовать

для звонящего помощь и ведет переговоры с руководителями других служб по поводу обратившегося (в течение трех дней со дня обращения).

9.6. Телефонный консультант организует для ребенка и/или его семьи такие виды помощи, как психологическое консультирование и психотерапевтическую помощь, медицинское консультирование, социальную, психолого-педагогическую и правовую помощь.

9.7. В случае возникновения затруднений по организации звонящему помощи за рамками телефонного консультирования телефонный консультант выносит их на супервизорскую сессию.

10. Сообщение о преступлении

10.1. В случае когда звонящий сообщил о совершенном или готовящемся преступлении, которое угрожает жизни и здоровью других людей, телефонный консультант должен незамедлительно до конца смены передать поступившую информацию руководителю службы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»¹²

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ КОНСУЛЬТАНТА-СТАЖЕРА СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Общие положения

1.1. Консультантом-стажером Службы ДТД может являться претендент, прошедший отбор и подготовку по телефонному консультированию и принимающий концептуальные основы работы Службы ДТД.

1.2. В работе консультант-стажер руководствуется положением о Службе ДТД, уставом, принципами деятельности, изложенными в концептуальных основах работы Службы ДТД.

1.3. Консультант-стажер отвечает за непосредственную работу с позвонившим.

1.4. В своей работе консультант-стажер осуществляет следующие функции Службы ДТД:

функцию психологической помощи: оказывает помощь лицам, находящимся в кризисном состоянии, проводит психологическое консультирование детей/подростков и членов их семей;

диспетчерскую: помогает обратившемуся найти социальные службы, в помощи которых он нуждается;

информационную: по возможности отвечает на запросы, ответы на которые ребенок/подросток вряд ли сможет найти, не обратившись на телефон доверия.

1.5. Консультант-стажер регистрирует обращения в журнале статистического учета обращений и в форме «Статистический учет обращений за смену».

1.6. Консультант-стажер не организует помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, самостоятельно. Для организации такой помощи он использует помощь супервизора (методиста).

2. Режим работы

2.1. Консультант-стажер дежурит на линии в соответствии со своей сменой по графику работы консультантов на линии(ях). Смена длится 6 или 12 часов¹³ (при 24-часовом режиме работы Службы ДТД). Консультант-стажер обязан приходить за 15 минут до начала смены, чтобы принять ее и задерживаться на 15 минут после смены,

¹² Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

¹³ В этом случае внутренний порядок Службы ДТД должен предусматривать организацию перерыва на обед.

чтобы сдать ее. Во время дежурства консультант-стажер не отходит от телефона более чем на 5 минут.

2.2. *Использование телефонной линии Службы ДТД.* Номер телефона Службы ДТД используется только для разговоров с позвонившими. Сотрудники не используют линию Службы ДТД в личных целях.

2.3. Консультант-стажер не отходит от телефона более чем на пять минут.

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

2.5. Еженедельно часть рабочего времени консультант-стажер уделяет самоподготовке, в соответствии с расчетом недельной нагрузки (см. Приложение 9).

2.6. Консультант-стажер участвует в методической работе и работе по усовершенствованию профессиональных навыков, ведущейся в Службе ДТД. Часть своего рабочего времени он занимается методической, просветительской и информационно-рекламной деятельностью.

2.7. Консультант-стажер обязан присутствовать на общих собраниях сотрудников.

3. Функциональные обязанности

3.1. Границы компетенции

В работе с обратившимся за помощью консультант-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.

3.2. Консультант-стажер не знакомит собеседников. Компетенция стажера ограничивается общением с собеседниками по телефону. Консультант-стажер не консультирует звонящего очно (амбулаторно).

3.3. Непосредственная работа с обратившимися за помощью

3.3.1. Начало разговора. Консультант-стажер отвечает на все обращения. Сняв трубку, консультант-стажер первым произносит слова приветствия, давая знать позвонившему, что с ним говорит консультант Службы ДТД.

3.3.2. Длительность разговора. Длительность разговора регламентирована от 1 минуты до 1,5 часов; инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. В особых случаях разговор может длиться дольше (например, обращение суицидента). Тем не менее стоит учитывать, что эффективность диалога существенно снижается после 40 минут разговора. Консультант-стажер может ограничить время разговора в следующих случаях:

если он понимает, что дальнейший разговор не будет помощью собеседнику;
если разговоры с собеседником стали регулярными. В этом случае консультант-стажер заключает договор со звонящим о количестве и длительности разговоров;
если в Службе ДТД принято общее решение не разговаривать с этим звонящим (мастурбирующий собеседник, телефонный хулиган, др.)

3.3.3. Трудные случаи и чрезвычайные обстоятельства. Принимая решения в трудных случаях и чрезвычайных обстоятельствах, консультант-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.

3.3.4. Суицид. Уважая право человека на выбор между жизнью и смертью, консультант-стажер предпринимает действия, направленные на то, чтобы спасти собеседника, только с его согласия. Консультант-стажер использует только ту информацию, которую ему предоставляет звонящий. В случае когда звонящий говорит о том, что предпринял действия, ведущие к смерти, и сообщает свои данные для оказания помощи, консультант-стажер организует помощь, чтобы спасти собеседника.

3.3.5. Острое кризисное состояние. При обращении звонящего, находящегося в кризисном состоянии, телефонный консультант осуществляет кризисное вмешательство. Затем он решает вопрос о том, достаточно ли оказать помощь посредством телефонного консультирования или собеседнику необходима дополнительная специализированная помощь. Приняв решение о необходимости оказания помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, консультант-стажер сообщает об обращении супервизору (методисту). На этом участие консультанта-стажера в организации дополнительной специализированной помощи заканчивается. Дальнейшие решения принимает руководитель Службы ДТД, он же осуществляет необходимые действия.

3.3.6. Сообщение о преступлении. В случае сообщения о совершенном или готовящемся преступлении консультант-стажер извещает позвонившего о том, что по закону обязан передать информацию о звонке правоохранительным органам.

3.3.7. Консультант-стажер извещает руководителя Службы ДТД о получении информации, которая требует обращения в правоохранительные органы.

3.3.8. Случай, когда необходимо вмешательство в ситуацию. Если звонящий просит консультанта-стажера поговорить с третьим лицом, то разговор возможен, только если есть желание третьего лица говорить со Службой ДТД. Желательно, чтобы разговор состоялся по инициативе третьего лица.

3.3.9. Если собеседнику требуется вмешательство в социальную ситуацию (конфликт в школе, в подростковой группе, просьба о защите) и если звонящий согласен на такое вмешательство, консультант-стажер передает сведения супервизору (методисту) для организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3.3.10. Как в случае вмешательства в социальную ситуацию, так и в случае поступившей просьбы о помощи от ребенка, пострадавшего от жестокого обращения, сам консультант-стажер не занимается организацией помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования. Он передает сведения о ребенке супервизору (методисту) для организации помощи.

3.3.11. Просьба о немедленной встрече с консультантом-стажером. Иногда собеседник, находящийся в кризисном состоянии, считает, что немедленная встреча с консультантом-стажером – это единственное, что может ему помочь. Часто при этом звонящий отказывается сообщать по телефону, в чем его проблема, и настаивает на очной консультации. В этом случае консультант-стажер объясняет позвонившему, что выполнение его требования противоречит правилам работы и потому невозможно. Консультант-стажер должен убедиться в том, что собеседник понял, что получение помощи через личную встречу невозможно. Затем консультант-стажер должен постараться вместе с собеседником найти выход из сложившейся ситуации.

3.3.12. Душевнобольной собеседник. Понятие «душевнобольной» применимо в практике работы Службы ДТД в случаях, когда собеседник сам сообщает об имеющемся у него диагнозе или когда психическое расстройство является настолько явным, что не вызывает сомнений (бред, галлюцинации). Душевнобольному собеседнику оказывается

психологическая поддержка или с ним проводится терапия в рамках телефонного консультирования. В случае постоянного обращения душевнобольного собеседника консультант-стажер вправе сам определять длительность каждого разговора, исходя из его эффективности и учитывая влияние продолжительности разговоров на свое рабочее состояние.

3.3.13. Обращение постоянного собеседника. Если постоянный собеседник звонит нескольким телефонным консультантам, одним из которых является консультант-стажер, то тактика работы вырабатывается совместно всеми консультантами. Если постоянный собеседник звонит очень часто, время разговоров с ним может быть ограничено. Консультанты договариваются об этом между собой и затем со звонящим.

3.3.14. Обращение на религиозную тему. Если собеседник просит предоставить ему возможность поговорить со священнослужителем, консультант-стажер передает его просьбу супервизору (методисту) для организации такого разговора.

3.3.15. Звонок-отбой. Звонок-отбой – это обращение, при котором звонящий, услышав слова «Здравствуйте, это телефон доверия», вешает трубку. Подростки (а иногда и взрослые люди) часто делают так, готовясь к разговору по телефону доверия и желая убедиться в существовании службы, а также желая услышать голос и манеру консультанта говорить, то есть познакомиться с ним, не вступая в разговор. Звонок-отбой следует рассматривать как подготовку к разговору. Также серия из звонков-отбоев может являться обращением звонящего, мастурбирующего под голос консультанта.

3.3.16. Звонок-молчание. В этом случае консультант-стажер не кладет трубку сразу, а некоторое время разговаривает, давая понять звонящему, что консультант ожидает его обращения и будет рад разговору с ним.

3.3.17. Обращение в состоянии опьянения. Разговор с собеседником, находящимся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, малоэффективен. Короткий разговор с таким собеседником можно закончить, предложив ему позвонить снова после выхода из состояния опьянения.

3.3.18. Обращение с просьбой об информации о сексуальной жизни. Консультант-стажер может информировать собеседника по интересующим его вопросам, касающимся сексуальной жизни, если для него становится ясным, что подросток не может получить эти сведения никаким иным путем. Далее, он предлагает звонящему проконсультироваться у медицинского работника, например, в клинике, дружественной к молодежи, или в другой медицинской службе.

3.3.19. Обращение звонящего, мастурбирующего под голос консультанта. Консультант-стажер имеет право не разговаривать в этом случае. Единственное условие при отказе – не давать оценку личности позвонившего и не осуждать его действий.

3.3.20. Выполнение диспетчерской работы. Консультант-стажер, помогая собеседнику найти нужную ему социальную службу, в первую очередь дает ему адреса и телефоны тех служб, с которыми у Службы ДТД есть рабочие связи. Консультант-стажер пользуется справочными материалами Службы ДТД.

3.3.21. Супервизорская поддержка. Супервизорская поддержка осуществляется супервизором (методистом). Работа консультанта-стажера на линии без контроля супервизора невозможна. На первых трех сменах консультанта-стажера супервизор (методист) присутствует от начала до конца. Далее – по мере необходимости.

3.3.22. Групповые и индивидуальные супервизорские сессии – неотъемлемая часть работы Службы ДТД. Поэтому консультант-стажер обязан посещать сессии и участвовать в их работе. Консультант-стажер регулярно обсуждает свою работу с супервизором (методистом) на супервизорских сессиях. Решения, принятые на сессиях и групповых собраниях, консультант-стажер обязан выполнять. Нежелание или неспособность консультанта-стажера обсуждать свою работу на групповых и индивидуальных супервизорских сессиях препятствует работе Службы ДТД.

4. Права консультанта-стажера

4.1. Консультант-стажер имеет право:

на анонимность и другие меры защиты;

на время супервизора (методиста) для обсуждения с ним своего психологического состояния, трудных звонков и сложностей в работе;

на отказ от дежурства в случае тяжелого психологического состояния, несовместимого с работой;

на время для подготовки к работе;

на посещение супервизорских сессий;

на участие в командных встречах, совещаниях, мероприятиях;

на вынесение волнующих его случаев на групповые и индивидуальные супервизии.

5. Начало и окончание стажировки

5.1. Решение о начале стажировки претендента на должность телефонного консультанта принимает руководитель службы по представлению супервизора (методиста) Службы ДТД. Основанием для принятия решения является успешное прохождения отбора и подготовки по телефонному консультированию.

5.2. Решение об окончании прохождения консультантом-стажером стажировки принимается руководителем Службы ДТД по представлению супервизора (методиста) (стажировка проходит не менее 72 часов).

ПРИЛОЖЕНИЕ 8
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»¹⁴

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ КОНСУЛЬТАНТА-СТАЖЕРА СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Режим работы

1.1. Консультант-стажер работает в соответствии с графиком работы консультантов на линии(ях) посменно. Смена длится 6 или 12 часов, как установлено в Службе ДТД.

2. Передача смены

2.1. Консультант-стажер обязан прийти за 15 минут до начала смены.

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

2.3. Сдавая смену, консультант-стажер задерживается на 15 минут и заполняет форму «Статистический учет обращений смену»¹⁵ (в течение 7 минут).

2.4. Сменяющийся дежурный сообщает заступающему на смену консультанту о тех звонивших, обращения которых возможны в следующую смену.

2.5. Сдающий смену консультант-стажер приводит в полный порядок рабочий стол и проветривает рабочую комнату.

3. Ведение журнала статистического учета обращений

3.1. Консультант-стажер фиксирует звонки в журнале статистического учета обращений (далее – журнал). Заступив на дежурство, консультант-стажер расписывается в журнале, проставляя дату и указывая свою фамилию. В журнале фиксируются все звонки, за исключением ошибочных. Журнал заполняется по графам четким и разборчивым почерком. При регистрации консультант-стажер отмечает номер звонка по счету от начала смены, время начала разговора, длительность разговора, возраст и пол говорившего, ставит код(ы) обращения и кратко указывает содержание обращения. Если звонивший не сказал, сколько ему лет, консультант-стажер должен указать его возраст примерно. На запись обращения в журнал отводится от 0,5 до 5 минут.

3.2. В журнал заносится запись о договоренности, достигнутой между консультантом-стажером и собеседником, о количестве и длительности разговоров.

¹⁴ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной компании по противодействию жестокому обращению с детьми

¹⁵ Форма «Статистический учет обращений в Службу ДТД за смену» – форма учета количественных показателей работы; заполняется в каждую смену.

4. Правила поведения консультанта-стажера, обеспечивающие соблюдение анонимности

4.1. Консультант-стажер находится на дежурстве в рабочей комнате один или с супервизором.

4.2. В помещении Службы ДТД имеют право находиться только ее руководитель, супервизор (методист), дежурные телефонные консультанты и/или консультанты-стажеры. Любые иные лица могут там находиться только с разрешения руководства.

4.3. Дверь рабочей комнаты Службы ДТД постоянно закрыта на ключ. Консультант-стажер открывает ее только на установленный сигнал и имеет право не прерывать разговор, если это может повредить беседе.

4.4. Разговоры с посторонними лицами должны происходить вне рабочих комнат и не мешать работе.

4.5. Номер телефона Службы ДТД используется только для разговоров с обратившимися за помощью, и находящийся на смене консультант-стажер не разрешает посторонним лицам пользоваться номером Службы ДТД.

4.6. Консультант-стажер не сообщает об устройстве Службы собеседникам, журналистам и иным лицам. Консультант-стажер адресует журналистов к руководителю. Для этого данные журналиста (адрес, телефон) записываются в журнал статистического учета обращений. Тот же порядок следует соблюдать в отношении лиц, желающих поговорить с руководителем.

4.7. Консультант-стажер не имеет права разглашать ни факт разговора с обратившимся, ни содержание разговоров.

4.8. Консультант-стажер не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы, в неслужебных целях.

4.9. Консультант-стажер не раскрывает свой псевдоним и не сообщает свои контактные данные.

4.10. Консультант-стажер не обсуждает личность и работу других консультантов со звонящими.

4.11. Консультант-стажер не раскрывает псевдонимов других консультантов, не сообщает данных об их внешнем виде, возрасте, их личных телефонов или адресов.

5. Обращение за помощью к супервизору (методисту)

5.1. Консультант-стажер обращается за помощью (лично или по телефону) в сложных случаях или при чрезвычайных обстоятельствах, затрудняясь принять самостоятельное решение; при внезапном ухудшении самочувствия, а также если ему требуется немедленная психологическая поддержка.

6. Приход собеседника в помещение Службы ДТД

6.1. Если собеседник пришел в Службу ДТД, консультант-стажер объясняет ему, что не может оставить работу на линии для разговора с ним. Затем консультант-стажер предлагает пришедшему пройти на прием к психологу или, если в этом есть необходимость, вызывает в Службу ДТД руководителя. Собеседнику предлагается подождать вне помещения Службы ДТД.

7. Угроза жизни

7.1. В случае угрозы жизни находящегося на смене консультанта-стажера он принимает меры к спасению и немедленно связывается со службой режима учреждения (организации), в составе которой работает Служба ДТД, с руководителем Службы ДТД и органами милиции.

8. *Поломка оборудования*

8.1. Если во время дежурства прерывается телефонная связь, дежурный консультант-стажер извещает о поломке руководителя, а также сообщает о ней на обслуживающую телефонную станцию.

8.2. В случае повреждений другого оборудования дежурящий консультант-стажер обращается за помощью в ремонтные службы и старается не прерывать работы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»¹⁶

**ПРИМЕРНОЕ ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО
ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ
ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

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 ¹⁰	2,5 ¹¹
Технический работник	0,25	0,25
Оператор (программист) ПЭВМ	0,25	0,25

41

В случае, когда в Службе ДТД работает 2 и более линии, рекомендуется ввести ставку администратора.

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

¹⁶ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в «Сборнике информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в рамках проведения Общенациональной информационной компании по противодействию жестокому обращению с детьми

¹⁰ Из расчета, что на 24-часовой линии недельная нагрузка консультанта складывается из 18 часов работы на звонках, 4 часов самоподготовки, 6 часов методической работы и работы с супервизором и 8 часов просветительско-рекламной работы.

¹¹ Из расчета, что на 6-часовой линии недельная нагрузка консультанта на 0,5 ставки складывается из 6 часов на линии, 4 часов самоподготовки, 4 часов методической работы и работы с супервизором и 4 часов просветительско-рекламной работы.

к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»¹⁷

**АЛГОРИТМ РАБОТЫ С РЕБЕНКОМ,
НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ,
В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

1. Выслушать сообщение ребенка.
2. Уяснить, какая опасность угрожает ему сейчас, во время разговора.
3. Если ребенок в безопасном месте, расспросить о его переживаниях, чувствах, дать ему высказаться.
4. Если опасность угрожает ребенку непосредственно в момент разговора, спросить у ребенка, знает ли он безопасное для себя место и может ли он туда добраться.
5. Выяснить, кто из взрослых знает об опасности, о которой рассказывает ребенок, кому он про это уже рассказывал, кто готов помочь ему, кто может выступить в его защиту.
6. Выяснить, к кому из этих людей телефонный консультант с согласия ребенка может обратиться.
7. Для проверки информации попросить телефоны тех взрослых, которым ребенок рассказывал о своей трудной ситуации, и попросить у ребенка разрешения позвонить им.
8. Предложить ребенку передать информацию о нем в полицию, органы опеки и попечительства, комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, школу и др. Если ребенок не соглашается, а консультант считает это необходимым, мотивировать ребенка.
9. В случае, когда ребенок находится в опасности, продумать вопрос о помещении ребенка в приют или социально-реабилитационный центр. Обсудить такую необходимость с ребенком.
10. Обеспечив безопасность ребенка, выслушав его, дав возможность сообщить ему о своих переживаниях, договорившись с ребенком о включении доброжелательных взрослых в его ситуацию, консультант вместе с ребенком обсуждает план помощи ребенку: что сделает сам ребенок, что сделают взрослые, чтобы помочь ему. Будет ли составлен такой план, и каким будет его содержание, во многом зависит от возраста ребенка и той ситуации, в которой он оказался.
11. В завершение разговора консультант объясняет, как ребенок может снова позвонить ему в Службу ДТД и что это можно сделать круглосуточно; что все консультанты будут знать про него и сразу включатся в оказание ему помощи; что в лице

42

¹⁷ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

консультанта он приобрел доброжелательного взрослого, которому не все равно, что случится с ребенком. Они договариваются о том, что ребенок перезвонит консультанту через определенный срок и расскажет, как идут у него дела. Только после этого они прощаются.

12. Сведения об обращении заносятся в журнал статистического учета обращений и в форму «Статистический учет обращений за смену».

13. В случае, когда для позвонившего организуется помощь за рамками телефонного консультирования (в соответствии с пп. 8 и 9), телефонный консультант действует в соответствии с нормативно закрепленным порядком действий для этих случаев.

ПРИЛОЖЕНИЕ 11
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»¹⁸

**РАБОТА С СООБЩЕНИЕМ
ПО ПОВОДУ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С РЕБЕНКОМ
В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

Сообщение о жестоком обращении с ребенком, поступившее в Службу ДТД, требует особого внимания. При таком обращении телефонный консультант действует следующим образом.

1. *Определение степени остроты ситуации* происходит в первые минуты разговора, когда идет прояснение случая, о котором сообщает ребенок. Как правило, если ситуация острая, ребенок сообщает свои данные для организации помощи или быстро соглашается с тем, что это необходимо. Если ситуация будет развиваться в следующие 2–4 часа, у консультанта есть время поговорить с ребенком и обсудить с ним наилучший план помощи.

2. *Обеспечение безопасности ребенка.* Этот вопрос очень важен не только для ребенка в ситуации насилия, но и для тех детей, кто пережил ее. «Чувствуешь ли ты себя в безопасности сейчас?» – этот вопрос должен быть одним из первых задан консультантом при сообщении ребенка о жестоком обращении с ним или пережитом физическом или сексуальном насилии. Если ребенок находится в опасности, консультант старается организовать для него нахождение (проживание) в том месте, где он будет чувствовать себя в безопасности. Для этого консультант использует правила, закрепленные в должностной и рабочей инструкциях телефонного консультанта и нормативно закреплённом порядке действий в подобных случаях, принятых в Службе ДТД.

3. *Проверка информации.* Сообщение ребенка или третьего лица о жестоком обращении с ребенком нуждается в проверке. Для этого нужно спросить у ребенка, кому он уже рассказывал о насилии, и узнать о возможности связаться с этими людьми. Для проверки сообщенной информации нужно позвонить и поговорить с указанными лицами о том, что они знают о ситуации, в которой оказался ребенок, как они отнеслись к рассказу ребенка, что намерены делать, как будут защищать ребенка. При отсутствии таких лиц, консультант связывается с лицами из окружения ребенка, которые могут сообщить ему дополнительные сведения, касающиеся данной ситуации.

4. *Поиск заинтересованных взрослых.* Как всякий человек в кризисной ситуации, ребенок чувствует растерянность и трудности в интеллектуальном овладении ею. Поэтому в разговоре важно вместе с ребенком осуществить поиск доброжелательных взрослых в социальном окружении, которые были бы заинтересованы в помощи ребенку. Их роль –

¹⁸ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

поддерживать ребенка и осуществлять действия для его защиты. Желательно, чтобы у них был тесный контакт со Службой ДТД. В разговоре консультант последовательно спрашивает ребенка, кто из его семьи, из бабушек, дедушек, родственников, живущих в других местах, из учителей его школы, соседей, друзей его семьи, и т. д. захотел бы помочь ему и к кому ребенок мог бы обратиться за помощью. Как правило, такие доброжелательные взрослые находятся. Тогда консультант спрашивает, может ли сам ребенок позвонить им, и в случае утвердительного ответа оставляет за собой контролируемую роль (просит позвонить ему и рассказать о том, как ребенок поговорил с этими людьми и что они вместе решили делать). Если ребенок считает, что будет лучше, если им позвонит консультант, то так и нужно сделать.

5. *Установление контроля за ситуацией.* Контроль устанавливается посредством договоренности со звонящим о том, когда и зачем он повторно позвонит на линию. Например, если консультант и ребенок составили план, как избежать наказания за двойку по контрольной и договорились, что ребенок обратится к учительнице с просьбой дать ему возможность переписать контрольную работу, а после этого позвонит в Службу ДТД и сообщит о том, получено ли согласие – это и есть установление контроля за ситуацией. Если учительница не разрешит, то по договоренности с ребенком консультант позвонит ей и объяснит сложившуюся ситуацию.

Контроль также устанавливается в случаях организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, для получения обратной связи от специалистов (по согласованию с собеседником).

6. *Передача информации о случае в установленном порядке в органы опеки и попечительства.* При согласии ребенка на передачу информации в органы опеки и попечительства или иные правозащитные учреждения и органы, его данные, адрес местожительства и суть проблемы записываются в журнал статистического учета обращений и заполняется форма «Сбор данных о ребенке пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства». Консультант заполняет форму для передачи сведений в орган опеки и попечительства. В задачи телефонного консультанта также входит выяснение в процессе разговора вопроса о том, находится ли ребенок в безопасности и каковы ресурсы для организации безопасного пребывания ребенка. Консультант также старается прояснить вопрос о степени риска дальнейшего жестокого обращения, которому может быть подвергнут ребенок.

Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства»

1. Данные о ребенке.
2. Кто сообщил / Откуда сведения.
3. Дата и время последнего контакта с ребенком/местонахождение ребенка.
4. Другие возможные информаторы в окружении ребенка.
5. Характер и признаки насилия.
6. Длительность ситуации насилия.
7. К кому ребенок может обратиться за помощью.

ПРИЛОЖЕНИЕ 12
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»¹⁹

**АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА ПРИ
СООБЩЕНИИ О ЖЕСТОКОМ ОБРАЩЕНИИ С РЕБЕНКОМ**

Шаги	Деятельность	Нормативное закрепление	Документирование	Контроль
1	Работа с обратившимся ребенком по поводу жестокого обращения или с третьим лицом по поводу ребенка (определение степени остроты ситуации; обеспечение безопасности ребенка; поиск заинтересованных взрослых; проверка информации; установление контроля за ситуацией) <i>Осуществляет консультант</i>	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД» «Порядок действия специалистов по помещению ребенка в стационарное социальное учреждение»	Журнал статистического учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену» Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства»	Супервизор
2	Получение	«Работа с сообщением	Журнал	Супервизор

¹⁹ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

	согласия звонящего на вмешательство в ситуацию <i>Осуществляет консультант</i>	по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	статистического учета обращений Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства»	
3	Установление контакта с лицами из окружения ребенка <i>Осуществляет консультант</i>	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	Журнал статистического учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену» Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения для передачи в орган опеки и попечительства»	Супервизор
4	Сообщение о случае супервизору <i>Осуществляет консультант</i>	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	Журнал статистического учета обращений	Руководитель
5	Совместное обсуждение случая <i>Осуществляют консультант, супервизор</i>	Порядок действия специалистов по помещению ребенка в стационарное социальное учреждение	Форма «Отчет о супервизорской сессии» Журнал учета супервизорских сессий	Супервизор
6	Действия в соответствии с планом помощи или с решением, выработанным	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	Журнал статистического учета обращений Форма «Сбор данных о ребенке,	Руководитель

	совместно с супервизором <i>Осуществляют консультант, клиент, другие специалисты</i>		пострадавшем от жестокого обращения»	
7	Передача информации в установленном порядке в орган опеки и попечительства <i>Осуществляет руководитель</i>	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	Журнал статистического учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену» Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения для передачи в орган опеки и попечительства»	Руководитель учреждения, орган опеки и попечительства
8	Случай выносится на обсуждение на групповой или на индивидуальной супервизии (при необходимости) <i>Осуществляет супервизор</i>	Положение о службе ДТД Должностная инструкция супервизора (методиста)	Журнал учета супервизорских сессий Форма «Отчет о супервизорской сессии»	Руководитель

ПРИЛОЖЕНИЕ 13
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»²⁰

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПОМОЩИ,
ВЫХОДЯЩЕЙ ЗА РАМКИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ,
В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

Для некоторых собеседников в процессе получения психологической помощи возникает необходимость в социально-психологической, психолого-педагогической или психотерапевтической и иной медицинской помощи. В этом случае обязанность Службы ДТД – организовать ее. Для этого Службой ДТД устанавливаются договорные отношения с рядом учреждений о направлении клиентов, первоначально обратившихся на телефон доверия. В Службе ДТД нормативно закрепляется порядок направления звонящего в социально-психологические, психолого-педагогические и медицинские учреждения. Организация помощи осуществляется по согласованию со звонящим. Рекомендуется использовать механизм «доверенных специалистов». Служба ДТД получает обратную связь от учреждений о результатах их работы с позвонившим (по согласованию со звонящим), поскольку телефонные консультации, как правило, продолжаются.

49

Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

Шаг и	Действия	Нормативное закрепление	Документирование	Контроль
1	Телефонный консультант принимает решение о необходимости предложить собеседнику помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, и выбирает вид помощи.	Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта	Журнал статистического учета обращений	Супервизор (методист)
2	В трудных случаях консультант обязан проконсультироваться у супервизора (методиста) по поводу необходимости помощи за границами телефонного	Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта; должностная ин-	Форма «Отчет о супервизорской сессии»	Супервизор (методист)

²⁰ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

	консультирования	струкция супервизора (методиста)		
3	<p>Телефонный консультант должен получить согласие звонящего на организацию для него помощи за рамками телефонного консультирования.</p> <p>За рамками телефонного консультирования Служба ДТД организует для ребенка и/или его семьи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологическое консультирование и психотерапевтическую помощь за рамками телефонного консультирования, – медицинское консультирование, – социальную помощь, – психолого-педагогическую помощь, – правовую помощь. 	<p>Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта;</p> <p>должностная инструкция руководителя.</p>	<p>Журнал статистического учета обращений;</p> <p>форма «Статистический учет обращений за смену»</p>	<p>Супервизор (методист)</p>
4	<p>Телефонный консультант сообщает о случае руководителю Службы, который:</p> <ul style="list-style-type: none"> – совместно с дежурным консультантом принимает решение о необходимости организовать для звонящего помощь; – ведет переговоры с руководителями других служб по поводу обратившегося; – обращается от имени Службы ДТД за помощью для звонящего в другие службы; – координирует работу Службы ДТД и других служб в случае, если ребенок или семья получает помощь специалистов этих служб; – собирает данные и анализирует результаты работы по оказанию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования. 	<p>Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта;</p> <p>должностная инструкция руководителя</p>	<p>Журнал статистического учета обращений;</p> <p>форма «Статистический учет обращений за смену»</p>	<p>Руководитель</p>

5	Супервизор выносит случай для обсуждения на групповую или на индивидуальную супервизию (при необходимости)	Положение о Службе ДТД; должностная инструкция супервизора (методиста)	Журнал супервизорских сессий, форма «Отчет о супервизорской сессии»	Руководитель
---	--	--	---	--------------

ПРИЛОЖЕНИЕ 14
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»²¹

**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПО ПОМЕЩЕНИЮ РЕБЕНКА В СТАЦИОНАРНОЕ
СОЦИАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ (ПРИЮТ, СОЦИАЛЬНО-
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР) В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА
ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

1. Телефонный консультант принимает решение о необходимости помещения ребенка в стационарное социальное учреждение.
2. Телефонный консультант связывается лично или по телефону с супервизором (методистом) Службы ДТД и сообщает ему об обращении и о своем решении.
3. Телефонный консультант и супервизор (методист) обсуждают обращение и вместе принимают решение о помещении обратившегося в стационарное социальное учреждение.
4. Телефонный консультант сообщает о совместном решении руководителю Службы ДТД, который договаривается с сотрудниками органа опеки и попечительства и с руководителем стационарного социального учреждения о приеме ребенка.
5. Руководитель Службы ДТД сообщает телефонному консультанту время и условия приема ребенка в стационарное социальное учреждение.
6. После этого телефонный консультант предлагает ребенку помещение в приют или социально-реабилитационный центр и вместе с руководителем Службы организует его проезд.

52

²¹ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

ПРИЛОЖЕНИЕ 15
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»²²

КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

Критерии качества работы Службы ДТД

Н п/п	Критерий	Соблюдение
1	Осуществление руководства	У Службы ДТД есть руководитель с опытом работы в области оказания психологической помощи не менее трех лет, и супервизор (методист), имеющий опыт работы в качестве супервизора на телефоне доверия не менее трех лет. Эти функции не совмещаются.
2	Ведение документации	Разработаны и нормативно закреплены положение о Службе ДТД, концептуальные основы работы Службы ДТД; должностные инструкции руководителя, супервизора, телефонного консультанта, консультанта-стажера; порядок действий в особых случаях. Регулярно составляется график работы кон-сультантов на линии, ведется журнал статистического учета обращений и формы «Статистический учет обращений» за смену, за месяц, за квартал, за полугодие, за год; ежегодно составляется аналитический отчет о деятельности службы ДТД. Обращения кодируются и затем обрабатываются по Международной форме учета статистических данных.
3	Наличие названия Службы ДТД	В название службы, которое используется в рекламе, входят слова «телефон доверия для детей и подростков/детский телефон доверия». Также у службы есть название – имя собственное.
4	Режим работы	Не менее 24 часов ежедневно 7 дней в неделю (без выходных и праздников, без перерыва на каникулярное время)
5	Степень защищенности	Помещение, в котором расположена Служба ДТД, изолировано, имеет повышенную защиту от внешних источников шума. Реализуется комплекс мер по безопасности сотрудников. В работе службы соблюдается принцип анонимности. Консультанты

53

²² Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной компании по противодействию жестокому обращению с детьми

		<p>работают под псевдонимами. Внешние контакты осуществляет только руководитель службы.</p>
6	<p>Организация обучения и повышения квалификации</p>	<p>Сотрудники и руководитель службы проходят регулярное повышение квалификации (супервизии, тренинги, семинары). Руководитель – не менее 32 часов, супервизор (методист) – не менее 32 часов, консультанты – не менее 72 часов ежегодно. Все консультанты проходят обучение по программе «Телефонное консультирование детей и подростков»²³ и стажировку. Не менее 50% консультантов Службы ДТД имеют опыт телефонного консультирования от двух лет. В Службе ДТД под руководством супервизора ведется методическая работа и обмен опытом со службами ДТД Российской Федерации и с зарубежными партнерами.</p>
7	<p>Организация профессиональной поддержки</p>	<p>В Службе ДТД действует система профессиональной поддержки: проводятся как групповые, так и индивидуальные супервизии, мероприятия по командообразованию. В обязанности супервизора (методиста) входит его круглосуточная доступность в экстренных случаях.</p>
8	<p>Организация рекламы и информирования целевой группы</p>	<p>В Службе ДТД реализуется стратегия информационно-рекламной деятельности для целевой аудитории. Адресная реклама в образовательных учреждениях охватывает все детское население территории, специалистов, а также родителей и лиц, их заменяющих</p>
9	<p>Развитость профессиональной коммуникации</p>	<p>Служба ДТД имеет электронный адрес, сайт, использует скайп в коммуникации. Сотрудники службы регулярно участвуют в региональных семинарах по телефонному консультированию, во всероссийских мероприятиях, вебинарах, а также принимают активное участие в выпусках электронных бюллетеней и других изданий.</p>

²³ Программа «Телефонное консультирование детей и подростков» лицензирована Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. Обучение по программе ведет Российская ассоциация детских телефонов доверия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 16
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»²⁴

**КРИТЕРИИ КОНТРОЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

Объект контроля	Индикатор	Что оценивается	Субъект контроля
Руководитель	Статистические показатели деятельности ДТД	Уровень звонков для каждой линии (стабильность фона звонков), присутствие в спектре обращений детско-подростковой проблематики и родительско-детских проблем (%)	Контролирующие инстанции (для Службы ДТД – самостоятельно го учреждения); вышестоящий руководитель (для Службы ДТД – структурного подразделения учреждения (организации).
	Отчетность (в том числе аналитический отчет)	Регулярность, частота (не менее 1 раза в год)	
	Ротация сотрудников	Доля новых сотрудников, пришедших в команду за последние полгода, к общему числу консультантов	
	Организация защищенности Службы ДТД	Доля реализации установленных норм по защищенности Службы ДТД	
	Оснащенность Службы ДТД	Обеспеченность деятельности Службы ДТД кадрами и необходимыми материально-техническими средствами	
Супервизор (методист)	Категории звонящих	Соотношение различных категорий звонящих в общем числе обратившихся	Руководитель

55

²⁴ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

	Заполнение Журнала статистического учета обращений	Качество записей консультантов: полнота, умение представить случай, краткость, разборчивость	
	Профессиональный рост консультантов	Уровень сложности проблемных звонков, выносимых консультантом на супервизии; умение представить случай	
	Синдром выгорания у телефонных консультантов	Доля случаев проявления синдрома выгорания у консультантов в течение года	
	Отработка кризисных и суицидальных звонков; обращений, требующих защиты прав ребенка, и трудных случаев	Отношение отработанных случаев к общему числу таких обращений; отношение случаев, отработанных в соответствии с алгоритмами, принятыми в Службе ДТД, к общему числу таких звонков	
	Эффективность супервизий	Динамика консультантов в освоении новых тактик помощи, навыков телефонного консультирования; динамика всей группы в командообразовании	
	График индивидуальных и групповых супервизорских сессий	Выполнение	
	Методическая работа с консультантами	Количество и качество статей, тезисов по телефонному консультированию, опубликованных консультантами Службы ДТД; количество и качество выступлений на конференциях и семинарах по телефонному консультированию	
Телефонный консультант	Установление и поддержание дружеских поддерживающих отношений с детьми дошкольного и младшего школьного	Отношение количества постоянно звонящих детей дошкольного возраста к общему числу звонков от детей дошкольного возраста	Супервизор (методист)

возраста, находящимися в трудной жизненной ситуации		
Обращения детей-инвалидов	Доля детей с ограниченными возможностями здоровья среди общего числа звонящих детей	
Выбор тактики телефонного консультанта	Широта выбора методов работы; доля случаев затруднений консультанта с выбором тактики в общем количестве трудных случаев у данного консультанта	
Открытость консультанта	Разрешение консультанта на присутствие супервизора на дежурстве; посещение консультантом супервизий	
Обсуждение консультантом своих трудных случаев и рабочих затруднений	Профессиональный рост консультанта	
Позитивная оценка собеседниками работы консультанта	Передача собеседниками номера Службы ДТД своим друзьям	
Обращения родителей	Доля обращений родителей в общем количестве трудных случаев консультанта	
Трудные случаи	Доля самостоятельно принятых решений в работе с собеседником в общем количестве обращений	
Заполнение журнала статистического учета обращений	Качество записей консультанта, полнота, умение представить случай, краткость, разборчивость почерка	Супервизор (методист)
График работы консультанта на линии	Выполнение	Руководитель

к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером»²⁵

ДОКУМЕНТООБОРОТ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

В Службе ДТД должны быть следующие документы:

1. Положение о Службе ДТД, работающей под единым общероссийским номером.
2. Устав учреждения, в составе которого работает Служба ДТД.
3. Папка приказов.
4. Папка с нормативно-правовой документацией, регулирующей деятельность Службы ДТД.
5. Папка с должностными и рабочими инструкциями руководителя, супервизора (методиста), телефонного консультанта и консультанта-стажера.
6. График работы консультантов на линии(ях).
7. График индивидуальных и групповых супервизорских сессий.
8. Журнал статистического учета обращений.
9. Форма «Статистический учет обращений» за смену, за месяц, за квартал, за полугодие, за год.
10. Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений» (для посетителей, которые могут быть допущены руководителем для ознакомления с работой Службы ДТД).
11. Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства».
12. Форма «Отчет о супервизорской сессии».
13. Журнал учета супервизорских сессий.
14. Кодификатор обращений.
15. Международная форма учета статистических данных.
16. Папка с данными организаций, работающих с семьей и ребенком, других организаций, а также служб экстренной помощи в регионе.
17. Борт-журнал для неформального общения консультантов.

Отчетность

1. Учет обращений в Службу ДТД за смену по форме «Статистический учет обращений за смену».
2. Учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за месяц».

²⁵ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

3. Ежеквартальный учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за квартал».
4. Полугодовой учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за полугодие».
5. Годовой учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за год».
6. Аналитический отчет о деятельности Службы ДТД за год.
7. Журнал статистического учета обращений (фиксация каждого обращения).
8. Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства» (фиксация каждого сообщения о жестоком обращении с ребенком).
9. Журнал супервизорских сессий (фиксация каждой супервизорской сессии).
10. Анализ результатов просветительской и информационно-рекламной деятельности Службы ДТД за полугодие.
11. Анализ результатов просветительской и информационно-рекламной деятельности за год.
12. Анализ качества работы Службы ДТД за полугодие, в том числе:
 - анализ отработки кризисных обращений;
 - анализ отработки суицидальных обращений;
 - анализ отработки сообщений о жестоком обращении с ребенком;
 - анализ отработки консультантами трудных случаев;
 - анализ работы с постоянными собеседниками;
 - анализ эффективности организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
 - анализ состояния команды консультантов Службы;
 - анализ образовательных потребностей телефонных консультантов.

Планирование

1. Перспективный план работы Службы ДТД на год.
2. План повышения квалификации специалистов Службы ДТД на год.
3. Просветительская работа с детскими учреждениями обслуживаемой территории на полугодие.
4. План информационно-рекламной работы с детьми школьного возраста, с учащимися учреждений начального и среднего звена профессионального образования, с детьми, оставшимися без попечения, проживающими в интернатных учреждениях, на полугодие.
5. План просветительской и информационно-рекламной кампании Службы ДТД как службы по защите детей в обществе, ежегодно.
6. План мероприятий в регионе к Международному дню детского телефона доверия 17 мая, к Дню защиты детей 1 июня, к Дню открытия Службы ДТД, ежегодно.
7. Составление графика работы консультантов на линии(ях), ежемесячно.
8. Составление графика индивидуальных и групповых супервизорских сессий, ежемесячно.
9. Составление графика общих собраний сотрудников Службы ДТД, на квартал.
10. План методической работы Службы ДТД.

ПРИЛОЖЕНИЕ 18
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»²⁶

ФОРМЫ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩУЮ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

Пять форм статистического учета обращений (за смену, за месяц, за квартал, за полугодие и за год) позволяют зафиксировать количественные показатели работы Службы ДТД.

Форма учета обращений за смену заполняется дежурным консультантом после окончания смены. В ней проставляются дата и фамилия консультанта. Далее указывается общее число звонков. Звонками считаются все случаи, когда дежурный консультант отвечал по телефону доверия, за исключением ошибочных соединений. В звонки входят звонки-отбой и звонки-молчания.

Далее указывается число обращений за смену. Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний. Таким образом, если из числа звонков вычесть число обращений, получится число звонков-отбоев и звонков-молчаний за смену. Поэтому отдельной строки учета этих звонков в форме нет.

Далее фиксируется число обращений. Учитывается пол и возраст звонящих. Возрастные диапазоны выделены в соответствии с международной формой учета статистических данных (до 18 лет и после), а также в соответствии с целевыми группами в информационно-рекламной деятельности (до 12 лет, с 13 до 18 лет, с 19 до 34 лет, с 35 лет и старше, родители, прародители). Такой учет обращений дает возможность подсчитать число позвонивших в той или иной возрастной категории и, соответственно, получить данные об эффективности ведущейся информационной и рекламной деятельности. Дополнительно можно выделить категорию детей до 7 лет и с 7 до 12, если это требуется.

Отдельно проставляется число обращений от родителей и прародителей, звонивших по поводу ребенка. Важно понимать, насколько активно Служба ДТД работает с этими категориями звонящих. Соответственно, значение в графе «возраст обратившихся» по численности будет совпадать с общим числом обращений, зафиксированных по возрастным группам. Занесенные в графы «родители» и «прародители» считаются дважды: по возрастным категориям и по отношению к ребенку.

Далее следует таблица для подсчета острых обращений в Службу ДТД. Сюда отнесены кризисные, суицидальные, требующие защиты прав ребенка обращения. В таблице фиксируются обращения по поводу ухода ребенка из дома и по поводу преступления. Эту таблицу в первую очередь просматривает супервизор (методист) Службы ДТД, осуществляя контроль качества помощи. Такой механизм подсчета удобен для быстрого получения числа острых обращений за смену.

²⁶ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

В последней таблице фиксируются обращения с кодами от 2 до 14 (кодификатор приведен в Приложении №19).

Часто общее количество обращений за смену оказывается меньшим, чем сумма всех обращений, зафиксированных с тем или иным кодом. Это связано с тем, что собеседник может обсудить в течение разговора не одну, а несколько проблем, которые дежурный занесет в таблицу подсчетов обращений по кодам.

Остальные формы статистического учета построены по тому же принципу. Вместо графы «дежурный» введена графа «статистик» и вместо указания «за смену» поставлен временной период, за который осуществлен подсчет.

Удобно организовать заполнение форм за месяц, квартал, полугодие и год в электронном виде, потому что это позволяет строить графики изменения параметров статистического учета. Благодаря им можно проводить мониторинг и оценку эффективности информационно-рекламной деятельности и корректировать ее с целью достижения постоянного фона звонков и присутствия всех типов обращений.

Формы документов

Форма «Журнал статистического учета обращений»

Горизонтальными линиями отчеркивается начало и конец смены, проставляется ФИО, дата и личная подпись консультанта, принимающего дежурство на линии.

№ п/п ²⁷	Время начала разговора	Длительность разговора (ч/мин.)	Возраст собеседника	Пол	Код(ы) обращения	Запись об обращении ²⁸

61

Форма «Журнал учета супервизорских сессий»²⁹

№ п/п ³⁰	Дата проведения	Участники	Тема сессии	Краткие выводы по результатам

²⁷ Порядковый номер звонка на смене.

²⁸ Широкая графа; в свободной форме делается запись содержания разговора. В эту же графу записываются данные собеседника в той форме, в которой он их предоставляет, или отказ их предоставить при обращениях, требующих защиты прав ребенка, или организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

²⁹ Журнал заполняется супервизором одновременно с отчетом о супервизорской сессии. В случае, когда отчет составляется по индивидуальной сессии, его подписывают супервизор и консультант, в случае отчета по групповой сессии – супервизор и консультант, чей случай разбирался на сессии.

³⁰ Порядковый номер супервизорской сессии.

Форма «Отчет о супервизорской сессии»

Сессия

Индивидуальная с консультантом

Групповая, присутствуют

Сессию проводит супервизор

На сессии обсуждалось следующее:

Результаты обсуждения:

Рабочий план действий был принят

Подпись консультанта (консультантов)

Подпись супервизора

С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за месяц»

Период обсчета
20__ г.

___ . ___ .

Статистик

Ф.И.О., подпись

За месяц
звонков _____ обращений* _____

* «Обращениями» считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

65

Случаи обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	

С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за квартал»

Период обсчета
___. ___. 20__ г.

Статистик _____
Ф.И.О., подпись

За квартал
звонков _____ обращений* _____

*Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.

66

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

Случаи обращений

Кризисные	
-----------	--

Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информацион-ные запросы		Благодарности	

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за полугодие»

Период обсчета _____ . ____ . Статистик _____
 20__ г. _____
 Ф.И.О., подпись

За полугодие

звонков _____ обращений* _____

* Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

68

Случаи обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	

С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информацион-ные запросы		Благодарнос-ти	

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за год»

Период обсчета _____ . _____ . Статистик _____
 20__ г. _____
 Ф.И.О., подпись

За год
 звонков _____ обращений* _____

* Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

Случаи обращений

Кризисные	
-----------	--

Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информацион-ные запросы		Благодарности	

Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений»³¹

Наименование органа управления

Наименование учреждения (организации)

Служба ДТД

Обязательство о соблюдении конфиденциальности гостя Службы ДТД

Благодарим Вас за интерес и внимание к Службе ДТД. Просим Вас в знак согласия с нашими правилами анонимности подписать следующее обязательство.

Я, _____,

³¹ Форма для посетителей, которые могут быть допущены руководителем для ознакомления с работой службы

обязуюсь соблюдать анонимность, как ее понимают в службе ДТД, и принимаю правила соблюдения конфиденциальности Службы ДТД

(имя собственное служба ДТД)

Обязуюсь не разглашать местонахождение и адрес Службы ДТД, внутренние правила работы Службы и информацию о ее сотрудниках (их имена, возраст, пол, время работы) в целях их безопасности

Дата _____ Ваше имя _____

Ваша подпись _____

Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений»³²

Наименование органа управления

Наименование учреждения (организации)

Наименование Службы ДТД

Обязательство о соблюдении конфиденциальности Службы ДТД сотрудника

Я, _____,

обязуюсь соблюдать анонимность, как ее понимают в службе ДТД, и принимаю правила соблюдения конфиденциальности службы ДТД

(имя собственное службы ДТД)

Обязуюсь не разглашать местонахождение и адрес Службы ДТД, внутренние правила работы Службы и информацию о ее сотрудниках (их имена, возраст, пол, время работы) в целях их безопасности.

Подпись _____ ()

Дата _____

³² Форма для сотрудников учреждения (организации), в составе которого работает Служба ДТД

ПРИЛОЖЕНИЕ 19
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»³³

РОССИЙСКАЯ И МЕЖДУНАРОДНАЯ КОДИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ НА ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Кодификатор обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером

1. Суицид
2. Семейная проблематика
3. Обращения, требующие защиты прав ребенка
4. Отношения со сверстниками
5. Проблемы взаимоотношения полов
6. Беременность/аборт
7. Проблемы сексуальной сферы
8. Здоровье детей и подростков
9. Переживание травмы
10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации
11. Проблемы социальной адаптации
12. Проблемы принятия себя
13. Юридические вопросы защиты прав детей
14. Взаимоотношения со Службой ДТД

1. Суицид

- 1.1. Суицидальные мысли
- 1.2. Суицидальные намерения
- 1.3. Принятое решение
- 1.4. Текущий суицид
- 1.5. Состояние после суицидальной попытки
- 1.6. Самоповреждения
- 1.10. *Другие проблемы*

2. Семейная проблематика

- 2.1. Обращения детей по поводу конфликта с родителями
- 2.2. Обращения родителей по поводу конфликтов с детьми
- 2.3. Проблемы родителей, связанные с осуществлением ухода за ребенком
- 2.4. Обращения по поводу конфликтов между детьми в семье

³³ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

- 2.5. Переживания детей по поводу развода родителей
- 2.6. Обращения по поводу того, с кем будет жить ребенок после развода, и встреч с другим родителем
- 2.7. Конфликты в новой семье ребенка
- 2.8. Обращения по поводу усыновления
- 2.9. Обращения по поводу опеки, попечительства, приемной семьи
- 2.10. Обращения детей по поводу употребления ПАВ родителями
- 2.11. Проблемы семьи, связанные с проживанием в гражданском браке
- 2.15. Другие проблемы

- 3. *Обращения, требующие защиты прав ребенка*
 - 3.1. Переживание по поводу физического насилия в семье
 - 3.2. Переживание по поводу психического насилия в семье
 - 3.3. Переживание по поводу инцестных отношений
 - 3.4. Переживание по поводу пренебрежения нуждами ребенка
 - 3.5. Переживание по поводу наказаний
 - 3.6. Переживания по поводу физического и/или психического насилия в школе со стороны учащихся/травли (буллинга)
 - 3.7. Переживания по поводу физического насилия в школе со стороны учителя (учителей)
 - 3.8. Переживание по поводу соблюдения прав ребенка с ограниченными возможностями здоровья
 - 3.9. Сообщение третьих лиц о нарушении прав ребенка
 - 3.10. Обращение по поводу права ребенка на образование, медицинское обслуживание
 - 3.11. Обращение по поводу нарушения других прав ребенка
 - 3.15. Другие проблемы

- 4. *Отношения со сверстниками*
 - 4.1. Трудности в общении со сверстниками
 - 4.2. Отсутствие, поиск друзей
 - 4.3. Конфликт с другом
 - 4.4. Принятие групповых норм, ценностей
 - 4.5. Переживание по поводу отношений с учебной группой
 - 4.10. Другие проблемы

- 5. *Проблемы взаимоотношения полов*
 - 5.1. Влюбленность в кумира
 - 5.2. Трудности в установлении знакомства
 - 5.3. Проблемы построения взаимоотношений в диаде
 - 5.4. Переживания по поводу вступления/решения о вступлении в брак
 - 5.5. Разрыв с партнером
 - 5.10. Другие проблемы

- 6. *Беременность*
 - 6.1. Информационный запрос

- 6.2. Проблема принятия решения о рождении ребенка/аборте
- 6.3. Проблемы, связанные с будущей ролью матери/отца
- 6.4. Проблемы отношения к беременности семьи/партнера
- 6.5. Обращения по вопросам контрацепции
- 6.10. Другие проблемы

7. Проблемы сексуальной сферы

- 7.1. Сексуальная неосведомленность
- 7.2. Переживания по поводу мастурбации
- 7.3. Обращения по поводу сексуальной ориентации
- 7.4. Обращения по поводу сексуальной дисгармонии в диаде
- 7.10. Другие проблемы

8. Здоровье детей и подростков

- 8.1. Переживания по поводу соматического заболевания
- 8.2. Переживания по поводу психического заболевания
- 8.3. Обращения по поводу страхов у детей
- 8.4. Обращения по поводу расстройства пищевого поведения
- 8.5. Переживания в связи с табакокурением
- 8.6. Переживания в связи с употреблением алкоголя
- 8.7. Переживания в связи с употреблением наркотиков
- 8.8. Обращения по поводу инвалидности
- 8.9. Обращения душевнобольных
- 8.10. Проблема доступа к медицинской помощи
- 8.15. Другие проблемы

9. Переживание травмы

- 9.1. Переживание ребенка по поводу физической травмы
- 9.2. Переживание ребенка по поводу психической травмы
- 9.3. Переживание ребенка по поводу сексуального насилия/изнасилования
- 9.4. Переживание ребенка по поводу травмы, полученной в результате террористической атаки или нахождения в зоне военных действий
- 9.5. Переживания взрослых по поводу полученной травмы
- 9.10. Другие проблемы

10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации

- 10.1. Переживания по поводу плохих оценок
- 10.2. Переживания по поводу затруднений в учебной деятельности
- 10.3. Отказ учиться, посещать школу
- 10.4. Конфликт с учителем
- 10.5. Затруднения в выборе профессии/учебной деятельности
- 10.6. Поиск и смена работы
- 10.7. Трудности/неудовлетворенность профессиональной деятельностью
- 10.15. Другие проблемы

11. Проблемы социальной адаптации

- 11.1. Обращение по поводу правонарушений ребенка
- 11.2. Уход ребенка из дома
- 11.3. Обращение по поводу воровства ребенка
- 11.4. Переживания в связи со службой в армии
- 11.5. Переживание в связи с дискриминацией (по расовой, национальной, религиозной, половой принадлежности, состоянию здоровья, др.)
- 11.6. Переживания, связанные с переездом/миграцией
- 11.15. Другие проблемы

12. Проблемы принятия себя

- 12.1. Проблемы принятия себя как личности
- 12.2. Переживание по поводу одиночества
- 12.3. Переживание по поводу выбора жизненного пути, проблемы самореализации
- 12.4. Обращение по другим экзистенциальным проблемам
- 12.5. Обращения по религиозным проблемам
- 12.6. Проблема времяпрепровождения
- 12.15. Другие проблемы

13. Юридические вопросы защиты прав детей

- 13.1. Обращение за юридическим советом или информацией
- 13.2. Обращение детей, нуждающихся в представлении их юридических интересов
- 13.3. Обращения по поводу привлечения ребенка в качестве свидетеля
- 13.4. Обращения по поводу юридических нарушений прав ребенка
- 13.5. Обращение по поводу ребенка, находящегося в конфликте с законом
- 13.6. Обращения по поводу реабилитации ребенка после наказания
- 13.7. Обращение по поводу интернет-угроз для ребенка
- 13.15. Другие проблемы

75

14. Взаимоотношения со Службой ДТД

- 14.1. Отбой
- 14.2. Молчание
- 14.3. Розыгрыш/звонок-развлечение
- 14.4. Информационный запрос
- 14.5. Интерес к Службе ДТД
- 14.6. Информационное сообщение для Службы, предложение помощи, совет, претензия
- 14.7. Выражение благодарности
- 14.8. Брань, угрозы в адрес консультанта
- 14.9. Обращение по поводу третьего лица
- 14.10. Использование консультанта в качестве сексуального партнера
- 14.11. Обращение постоянно звонящего собеседника
- 14.12. Неклассифицируемые обращения
- 14.15. Другие проблемы

ПРИЛОЖЕНИЕ 20
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»³⁴

МЕЖДУНАРОДНАЯ ФОРМА УЧЕТА СТАТИСТИЧЕСКИХ ДАННЫХ

I. Информация об обратившихся в службу (information about contacts)

При заполнении таблиц, пожалуйста, используйте предлагаемую ниже возрастную классификацию:

Дети – звонящие в возрасте до 18 лет, которые обращаются на телефон доверия по поводу своих проблем или проблем других детей.

Взрослые – звонящие в возрасте старше 18 лет, обращающиеся на телефон доверия по поводу проблем детей.

Возраст не определен/неизвестен – не удалось определить/узнать возраст звонящего или ребенка, о котором шла речь в разговоре, либо по каким-то причинам не сохранились записи о звонке.

I-A. Общие данные (General data)

1. Общее количество обращений различного типа, с начала работы Службы до 31 декабря последнего года, за который собираются статистические данные (раздел содержит информацию о типах контактов)

Total number of contacts since helpline started up until 31 December from the year that data is currently being collected (this section is about the types of contact)

Пожалуйста, считайте только состоявшиеся разговоры! (*Please ONLY count responded to contacts*)

Статистика телефонных обращений

Вид обращения		Возраст звонящего			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. По телефону <i>Telephone-based</i>	Текущий год				
	Всего				

³⁴ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

2. По Интернету <i>Web-based</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Личное обращение <i>In-person</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Обращение по почте <i>Postal</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Другие виды <i>Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				77
	Всего				

I-B. Статистика телефонных обращений (Telephone questions)

2. Формы обращения в Службу (в разделе учитываются только телефонные обращения)

Continuum of contacts from the year that data is currently being collected

(В этом разделе учитываются только телефонные обращения) (*this section records contacts made via the telephone*)

		Возраст звонящего			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Телефон <i>Telephone</i>	Текущий год				
	Всего				

2. SMS <i>SMS</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Факс <i>Fax</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

3. Общее количество обращений с использованием телефона

Telephone contacts for the year that data is currently being collected (Answered calls includes all responded to calls. Attempted calls includes all answered to and responded to calls)

Общее количество обращений с использованием телефона	Возраст звонящего			
	Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Общее количество поступивших вызовов на Телефон доверия <i>Attempted</i>				
2. Общее количество принятых звонков ** <i>Answered</i>	Текущий год			
	Всего			
3. Количество состоявшихся разговоров*** <i>Responded</i>	Текущий год			
	Всего			
<p>** Включает отбои, звонки-молчания, розыгрыши, информационные обращения и т.д. *** Общее количество состоявшихся разговоров (количество обращений за вычетом количества звонков-отбоев и звонков-молчаний).</p>				

4. Информация о звонивших

Пожалуйста, включайте данные только о количестве состоявшихся разговоров

Profile of the contact (This question is about the person making the contact. Please ONLY count responded to contacts)

Информация о звонивших

	Количество (<i>number</i>)	
	Текущий год	
1. Школьники <i>School Children</i>	Текущий год	
	Всего	
2. Беспризорные/безнадзорные дети <i>Street Children/Runaways</i>	Текущий год	
	Всего	
3. Работающие дети <i>Child Laborer/Worker</i>	Текущий год	
	Всего	
4. Няни/гувернантки, воспитатели, учителя <i>Caregivers</i>	Текущий год	
	Всего	
4. Взрослые - по поводу проблем детей <i>Concerned Adults</i>	Текущий год	
	Всего	
5. Родители <i>Parents</i>	Текущий год	
	Всего	
6. Другие категории детей <i>Child unknown</i>	Текущий год	
	Всего	
7. Другие категории взрослых <i>Adult unknown</i>	Текущий год	
	Всего	
Итого	Текущий год	
	Всего	

II. Информация о ребенке, о котором шла речь в разговоре по телефону доверия
(*Information about the concerned child*)

II-A. Общие данные (General data)

1. Возраст ребенка, о котором шла речь в разговоре по телефону доверия

Age of concerned child (This section requests information on the age of the concerned child)

Возраст ребенка, о котором шла речь в разговоре по телефону доверия		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. 0-6	Текущий год				
	Всего				
2. 7-9	Текущий год				
	Всего				
3. 0-12	Текущий год				
	Всего				
4. 13-15	Текущий год				
	Всего				
5. 16-17	Текущий год				
	Всего				
6. 18 +	Текущий год				
	Всего				
7. Не уда- лось опре- делить <i>Unknown</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				

80

	Всего				
--	-------	--	--	--	--

2. Пол ребенка, о котором шла речь в разговоре

Gender of the concerned child (This section requests information on the gender of the concerned child)

Пол ребенка, о котором шла речь в разговоре		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Мужской <i>Male</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Женский <i>Female</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Не удалось определить <i>Unknown</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

81

3. С кем проживал ребенок на момент обращения по телефону доверия

Who was the concerned child staying with at the time contact

С кем проживал ребенок на момент обращения по телефону доверия	Возраст звонящих			
	Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен	Суммарные данные

				<i>Child & Adult/Unknown</i>	<i>Total number</i>
1. Жил в семье <i>Family</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Жил в расширенной семье* <i>Extended Family</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Жил самостоятельно <i>Living alone</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Жил с друзьями/сверстниками <i>Living with friends</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Жил на улице <i>Street</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Жил в интернатном учреждении <i>Shelter</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Другое <i>Other</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Не определено <i>Unknown</i>	Текущий год				
	Всего				
С кем проживал ребенок на момент обращения по телефону доверия		Возраст звонящих			
		<i>Дети Child</i>	<i>Взрослые Adult</i>	<i>Возраст не определен Child & Adult/Unknown</i>	<i>Суммарные данные Total number</i>
Итого	Текущий год				
	Всего				

* Семья, включающая, помимо родителей и детей, других близких родственников.

II-B. Причины обращения на Телефон доверия (*Reasons for contact*)

4. Насилие и жестокое обращение *Abuse and Violence*

Насилие и жестокое обращение		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Физическое насилие <i>Physical</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Сексуальное насилие <i>Sexual</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Эмоциональ- ное /психичес- кое/ насилие <i>Emotional</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Небрежение нуждами <i>Neglect</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Ребенок, ставший свиде- телем насилия <i>Witness to violence</i>	Текущий год				
	Всего				

83

Насилие и жестокое обращение		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
6. Издеватель- ства в среде сверстников (буллинг)** <i>Bullying</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Другие случаи <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				
<p>* Буллинг (англ. <i>bullying</i>) – 1) запугивание (образовано от глагола <i>bully</i>) 2) физический и/или психологический террор в отношении ребенка со стороны группы одноклассников или аналогичное явление среди военнослужащих (дедовщина); используется также как синоним термина «моббинг».</p> <p>** Небрежение нуждами – состояние, нарушающее права ребенка, когда ребенок из-за недобросовестного выполнения родителями или лицами, их заменяющими, своих обязанностей испытывает острую или хроническую нужду в питании, одежде, жилище, гигиене, безопасности, любви и заботе, медицинской помощи, образовании и других условиях, необходимых для его физического, интеллектуального и эмоционального развития.</p>					

84

5. Экономическая эксплуатация *Commercial Exploitation*

Экономическая эксплуатация		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Использо- вание ребенка в качестве рабочей силы <i>Bonded child labour</i>	Текущий год				
	Всего				

2. Домашняя эксплуатация детского труда <i>Domestic child labour</i>	Текущий год				
	Всего				
Экономическая эксплуатация	Возраст звонящих				
	Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>	
3. Детская проституция/сексуальная эксплуатация <i>Child Prostitution/Sexual Exploitation</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Торговля детьми в целях их эксплуатации <i>Child Trafficking</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Другой детский принудительный труд <i>Other child labour</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Похищение детей <i>Kidnapping</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Принуждение к попрошайничеству <i>Children used for begging</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Использование ребенка в криминальных целях <i>Children used for criminal activity</i>	Текущий год				
	Всего				
9. Дети, вовле-	Текущий год				

ченные в вооруженный конфликт <i>Children in armed conflict</i>	Всего				
10. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Экономическая эксплуатация	Возраст звонящих				
	Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>	
Итого	Текущий год				
	Всего				

6. Бездомность/уход из дома/необеспечение базовых потребностей
Homelessness/Runaway's/Basic needs

86

Бездомность /уход из дома/необеспечение базовых потребностей	Возраст звонящих				
	Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>	
1. Поиск убежи- ща <i>Seeking shelter</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Пропажа ре- бенка <i>Missing children</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Голодающий ребенок <i>Children calling for food</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Возвращение	Текущий год				

домой или к законному опекуну <i>Repatriation</i>	Всего				
5. Поиск работы <i>Employment opportunities</i>	Текущий год				
	Всего				
Бездомность / уход из дома/необеспечение базовых потребностей	Возраст звонящих				
	Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>	
6. Смерть безпризорного/безнадзорного ребенка <i>Death of child on street</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Брошенные дети <i>Abandoned</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Сирота <i>Orphaned</i>	Текущий год				
	Всего				
9. Поиск средств к существованию и финансовой помощи <i>Resources and financial aid</i>	Текущий год				
	Всего				
10. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

7. Проблема ВИЧ/СПИДа *HIV/AIDS infected/affected children*

Проблема ВИЧ/СПИДа		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Дети, пережившие тяжелую утрату <i>Bereavement</i>	Текущий год				
	Всего				
Проблема ВИЧ/СПИДа		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
2. ВИЧ/СПИД у родителей/в семье <i>Parents (or family) with HIV/AIDS</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Дети живущие с ВИЧ/СПИДом <i>Children living with HIV/AIDS</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Дети, чьи родители умерли от ВИЧ/СПИДа <i>Children orphaned due to HIV/AIDS</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Получение информации о ВИЧ/СПИДе <i>Information about AIDS</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				

Итого	Текущий год				
	Всего				

8. Взаимоотношения со сверстниками *Peer Relationships*

Взаимоотношения со сверстниками		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Конфликты с друзьями <i>Problems with friends</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Любовные отношения <i>Partner relationships</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

89

9. Школьные проблемы *School Related*

Школьные проблемы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Проблемы с учителем <i>Teacher problems</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Другие проб-	Текущий год				

лемы, связан-ные со взрос-лыми <i>Other adult related problems</i>	Всего				
Школьные проблемы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
3. Проблемы с успеваемостью <i>Academic problems</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Переживания по поводу восприятия окружающих <i>Performance anxiety</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Трудности с выполнением домашних заданий <i>Homework</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Отказ посещать школу <i>School drop-outs</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

90

10. Правовые вопросы *Reasons for contact - Legal Matters*

Правовые вопросы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Потребность в совете или информации <i>Advice and information</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Дети, нуждающиеся в представлении их юридических интересов <i>Children in need of legal representation</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Привлечение ребенка в качестве свидетеля <i>Child witness</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Проблемы с регистрацией рождения ребенка <i>Birth registration</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Юридическое нарушение прав ребенка <i>Law in conflict with children's rights</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Ребенок в конфликте с законом <i>Children in conflict with law</i>	Текущий год				
	Всего				

7. Подростково-вое замужество/женитьба <i>Child marriage</i>	Текущий год				
	Всего				
Правовые вопросы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
8. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

11. Злоупотребление психоактивными веществами
Child substance use and abuse

92

Злоупотребление психоактивными веществами	Возраст звонящих			
	Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Информационный запрос о злоупотреблении психоактивными веществами (в т.ч. алкоголь) <i>Information on substances and misuse</i>	Текущий год			
	Всего			
2. Переживания по поводу	Текущий год			

зависимости <i>Addiction</i>	Всего				
3. Иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

12. Особые нужды детей *Differently-abled children*

Особые нужды детей		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Одаренные дети	Текущий год				
	Всего				
2. Дети-инвалиды	Текущий год				
	Всего				
3. Иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

93

13. Проблемы сексуальной сферы *Sexuality*

Проблемы сексуальной сферы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Обращение за информацией по вопросам секса <i>Information about sexuality and facts</i>	Текущий год				
	Всего				

<i>of life</i>					
2. Беременность <i>Pregnancy</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Сексуальная ориентация <i>Sexual identity</i>	Текущий год				
	Всего				
Проблемы сексуальной сферы	Возраст звонящих				
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
4. Венерические заболевания <i>STI's/STD's</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Контрацепция <i>Contraception</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Мастурбация <i>Masturbation</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Сексуальные фантазии <i>Sexual fantasy</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

14. Семейные проблемы *Family relationships*

Семейные проблемы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Развод родителей, конфликты между родителями <i>Divorced/separated parents/parents in conflict</i>	Текущий год				
	Всего				
Семейные проблемы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
2. Вопросы о том, с кем будет жить ребенок после развода родителей и как с ним будет встречаться второй родитель <i>Child custody and access</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Уход и поддержка ребенка <i>Maintenance and child support</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Проблемы детско-родительских отношений <i>Parent/child relationships</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Проблемы во взаимоотношениях братьев и сестер <i>Sibling relationship</i>	Текущий год				
	Всего				

6. Новая семья <i>New family</i> <i>/Blended family</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Утрата близкого человека <i>Bereavement</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Вопросы усыновления <i>Adoption issues</i>	Текущий год				
	Всего				
Семейные проблемы	Возраст звонящих				
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
9. Родители с зависимостью и/или психическими заболеваниями <i>Parents with addiction and/or mental health problems</i>	Текущий год				
	Всего				
10. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

96

15. Социальное и психическое здоровье *Psycho-social, mental health*

Социальное и психическое здоровье	Возраст звонящих			
	Дети	Взрослые	Возраст	Суммарные

		<i>Child</i>	<i>Adult</i>	не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	данные <i>Total number</i>
1. Скука <i>Boredom</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Проблемы, связанные с внешностью <i>Body/physical appearance</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Одиночество <i>Loneliness</i>	Текущий год				
	Всего				
Социальное и психическое здоровье		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
4. Неуверенность в себе <i>Lack of confidence</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Расстройства пищевого поведения <i>Eating disorders</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Страх, тревога <i>Fear and anxiety</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Депрессия <i>Depression</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Самоопределение и смысл жизни <i>Identity and purpose</i>	Текущий год				
	Всего				

<i>of life</i>					
9. Фобии и навязчивости <i>Phobias and obsessions</i>	Текущий год				
	Всего				
10. Самоповреждение <i>Self harm</i>	Текущий год				
	Всего				
11. Суицид <i>Suicide</i>	Текущий год				
	Всего				
12. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

16. Физическое здоровье *Physical Health*

Физическое здоровье		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Доступ к медицинской помощи <i>Access to health care</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Переживания по поводу соматического заболевания <i>Concerns about illnesses</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Госпитализация <i>Hospitalization</i>	Текущий год				
	Всего				

4. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

17. Получение информации *Information requested*

Получение информации		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. О телефоне доверия <i>About the helpline</i>	Текущий год				
	Всего				
Получение информации		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
2. О правах ребенка/обо всем, что связано с ребенком <i>About children's issues/children's rights</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Выражение благодарности <i>Thank you for assistance</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Иное	Текущий год				

<i>Unspecified and other</i>	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

18. Дискриминация (ущемление прав) *Discrimination*

Дискриминация (ущемление прав)		Возраст звонивших			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Из-за расовой принадлежности <i>Racism related</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Из-за отсутствия гражданства <i>Immigration related</i>	Текущий год				
	Всего				
3. На рабочем месте, при приеме на работу <i>Employment related</i>	Текущий год				
	Всего				
Дискриминация (ущемление прав)		Возраст звонивших			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
4. Доступ к образованию <i>Access to education</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Из-за психического и физического здоровья <i>Mental and physical health</i>	Текущий год				
	Всего				

10

6. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

19. Другие причины обращений *List of Emerging Trends*

Другие причины обращений		Возраст звонивших			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child & Adult/Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Чрезвычайные ситуации и иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

10

III. Обеспечение условий работы телефона доверия

Информация подлежит ежегодному обновлению.

1. Источники финансирования (в руб.)

Источники финансирования	Национальные	Международные
Частные пожертвования		
Внутренние ресурсы		
Государственная поддержка		
Бизнес		
Донорские организации (гранты)		
Международные организации		

2. Затраты на содержание (в руб.)

(Укажите основные статьи расходов и примерную сумму за год)

Затраты на содержание	Сумма
Реклама	
Примерные затраты на зарплату всех сотрудников ТД	
Повышение квалификации (укажите формы)	
Литература	
Аренда помещений, оплата коммунальных услуг	
Оплата телефонной линии	
Другое	
Итого	

3. Информация о телефонных консультантах

(Секция содержит информацию о тех, кто отвечает на звонки)

10

Информация о телефонных консультантах	Мужчины	Женщины	Всего
Дети (до 18 лет)			
Молодые люди (19-25)			
Взрослые (старше 26)			
Итого			

4. Организационная структура Службы ДТД

Организационная структура	Мужчины	Женщины	Всего
Консультанты, работающие в штате			

Консультанты-совместители			
Волонтеры			
Руководитель			
Супервизор			
Итого			

ПРИЛОЖЕНИЕ 21
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»³⁵

РЕКОМЕНДАЦИИ

РОССИЙСКОЙ АССОЦИАЦИИ ДЕТСКИХ ТЕЛЕФОНОВ ДОВЕРИЯ

Школьные информационно-рекламные кампании, проводимые службой детского телефона доверия

Информационно-рекламные кампании носят систематический характер и включают в себя работу с администрацией и специалистами школы (директор, его заместители, методисты, учителя, школьный психолог), со школьниками и с родителями.

10

Во время проведения кампаний *родителям, детям, администрации, учителям и другим сотрудникам школы* раздаются рекламные материалы с указанием целей, задач Службы ДТД, с примерами обращений на телефон доверия и рассказом о том, как служба может оказать помощь в той или иной ситуации.

В классах проходят короткие презентации (5–7 минут), во время которых специалисты службы сообщают детям и подросткам, в каких случаях можно обращаться на телефон доверия. Младшим школьникам (1–3 класс) рассказывают, как следует начинать разговор по телефону доверия (это представляет для них затруднения).

Информационные материалы для *родителей* распространяются через классных руководителей на родительских собраниях. В буклетах для родителей содержится

³⁵ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми

информация о возможностях обращения дошкольников на телефон доверия, которую просят предоставить младшим детям в семье.

Масштаб проведения кампаний в школах значительный. Так, за одну рекламную кампанию в среднем по школам разносится и вручается лично каждому ребенку свыше 100000 информационных обращений. Столько же получают родители.

В учебных заведениях рекламные кампании проводятся ежегодно. Школьникам рекламные материалы телефона доверия передаются бесплатно и при непосредственном контакте – прямо в руки. Материалы разрабатываются с учетом возраста целевой аудитории.

Порядок распространения информационно-рекламных материалов в школах

1. Выбор школы, поиск ее адреса и телефона.
2. Телефонный разговор с *директором* школы.
- 2.1. Объяснение цели работы.
- 2.2. Сообщение о возможных вариантах сотрудничества.
- 2.2. Определение контактного лица из персонала школы для проведения информационно-рекламной кампании (например секретарь школы).
3. Телефонный разговор с *секретарем* школы.
- 3.1. Объяснение цели работы.
- 3.2. Уточнение количества учеников, классов и параллелей в данной школе.
- 3.3. Предупреждение о необходимости составления акта передачи материалов.
- 3.4. Уточнение даты доставки информационно-рекламных материалов в школу.
4. Подготовка рекламных материалов к распространению.

4.1. Раскладка материалов по 25–30 штук с указанием в сопроводительном листе их количества и класса, для которого они предназначены.

4.3. Каждый комплект включает рекламные материалы для школьников (соответственно возрасту) и для родителей.

5. Доставка материалов в школу.

5.1. Передача их секретарю школы или директору с подписанием акта приемки.

5.2. Уточнение сроков раздачи материалов школьникам и родителям с напоминанием о том, что материалы следует вручить классным руководителям для раздачи детям на классном, а родителям – на родительском собраниях.

Приложения

21.1. Примерное содержание разговора с директором школы.

21.2. Примерное содержание разговора с секретарем школы.

21.3. Акт по передаче рекламных материалов.

21.4. Учетная карточка школы.

21.5. Примерное содержание писем руководителям учреждений образования.

10

ПРИЛОЖЕНИЕ 21.1

Примерное содержание разговора с директором школы

(беседу проводит сотрудник Службы детского телефона доверия)

Сотрудник Службы ДТД: – Добрый день! В соответствии с распоряжением органа исполнительной власти (наименование) мы доводим сведения о номере детского телефона

доверия до каждого ребенка и его родителей. Я помогаю в распространении в школах информационно-рекламных материалов о Службе детского телефона доверия.

Телефон доверия оказывает экстренную психологическую помощь детям и подросткам и проводит психологическое консультирование родителей. Дети нам звонят по телефону. Мы работаем бесплатно и анонимно для учащихся (наименование территории, которую обслуживает служба).

Мы хотели бы, чтобы учащиеся вашей школы знали номер телефона доверия. У нас есть для этого рекламные материалы.

Мы подготовим все материалы сами и попросим классных руководителей раздать их детям на классном собрании, а родителям – на родительском.

(Директор согласен)

Сотрудник Службы ДТД: Как можно связаться с секретарем школы для уточнения количества классов?

10

ПРИЛОЖЕНИЕ 21.2

Примерный разговор с секретарем школы

(беседу проводит сотрудник Службы детского телефона доверия)

Сотрудник Службы ДТД: – Добрый день! В соответствии с распоряжением органа исполнительной власти (наименование) мы доводим сведения о номере детского телефона доверия до каждого ребенка и его родителей. Я помогаю в распространении в школах информационно-рекламных материалов о Службе детского телефона доверия.

Телефон доверия оказывает экстренную психологическую помощь детям и подросткам и проводит психологическое консультирование родителей. Дети нам звонят

по телефону. Мы работаем бесплатно и анонимно для учащихся (наименование территории, которую обслуживает служба, например Центрального округа Москвы).

Мы договорились с директором вашей школы о том, что раздадим вашим учащимся рекламные материалы с номером Службы детского телефона доверия. Для этого нам необходимо знать количество параллелей и учеников в классах. Сколько у вас первых классов? Одиннадцатых классов?

Когда мы подготовим для вашей школы материалы и привезем их, нам необходимо будет составить акт приема-передачи рекламных материалов. Когда вам удобно получить их?

ПРИЛОЖЕНИЕ 21.3

10

ОРГАН ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ
СЛУЖБА ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

АКТ

передачи информационно-рекламных материалов

СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

(НАИМЕНОВАНИЕ)

Информационно-рекламные материалы для школьников 1–11 классов и их родителей в количестве _____ шт. переданы в школу № _____ .

Материалы сдал

Материалы принял

подписи и печать

()

()

" " _____ 20 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 21.4

10

КАРТОЧКА ШКОЛЫ

_____ № _____

директор _____

тел. _____

адрес _____

1а ___ 1б ___ 1в ___ 2а ___ 2б ___ 2в ___

3а ___ 3б ___ 3в ___ 4а ___ 4б ___ 4в ___

5а ___ 5б ___ 5в ___ 6а ___ 6б ___ 6в ___

7а ___ 7б ___ 7в ___ 8а ___ 8б ___ 8в ___

9а ___ 9б ___ 9в ___ 10а ___ 10б ___

10в ___ 11а ___ 11б ___ 11в ___

количество обращений _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 21.5

Заведующей ясли-садом/детским садом № _____

Просим довести письмо до сведения воспитателей групп

11

Уважаемые коллеги!

Вы получили информационно-рекламные обращения Службы детского телефона доверия. Каждый воспитатель и каждая семья получают в 20_ году одно из таких обращений. Цель этой работы – сделать доступной для детей экстренную психологическую помощь по телефону.

Ваше участие в этой работе очень важно!

В этих материалах орган исполнительной власти (наименование) доводит до сведения проживающих на _____ (наименование территории, которую обслуживает служба) семей номер телефона доверия и режим его работы.

Очень важно, чтобы родители получили информационно-рекламные обращения из ваших рук. Статистика показывает, что родители испытывают затруднения с обращением за помощью на телефон доверия, если листовку для родителей домой приносит ребенок. Поэтому мы просим вас раздать обращения на собраниях родителей.

Ваше участие поможет предотвратить кризисные ситуации в жизни детей, телефон доверия будет помощью для них в трудные жизненные моменты. Служба детского телефона доверия может быть полезна и вам в вашей профессиональной деятельности. Спасибо за сотрудничество.

С пожеланиями успеха

_____ (наименование органа исполнительной власти)

Директору ПУ № _____

Просим довести письмо до сведения воспитателей групп

Уважаемый мастер производственного обучения!

11

Вы получили информационно-рекламные обращения службы детского телефона доверия. Каждый учитель, ученик и каждая семья получают в 20__ году одно из таких обращений.

Цель этой работы – сделать доступной для детей и подростков экстренную психологическую помощь по телефону.

Ваше участие в этой работе очень важно!

В этих материалах орган исполнительной власти (наименование) доводит до сведения учащихся номер телефона доверия и режим его работы.

Рекомендуем раздать информационно-рекламные обращения учащимся на классных собраниях. В каждый комплект рекламных обращений вложен один экземпляр для вас. Для каждого учащегося 10–11 классов предлагается два информационно-рекламных текста.

Второй комплект материалов предназначен родителям ваших учеников (верхняя листовка – также для вас). *Очень важно, чтобы родители получили рекламные обращения из ваших рук (на родительском собрании).* Исследования показывают, что родители испытывают затруднения с обращением на телефон доверия, если листовку для родителей домой приносит их ребенок. Поэтому мы просим вас раздать обращения для родителей на родительских собраниях.

Ваше участие поможет предотвратить кризисные ситуации или остановить их развитие в жизни подростков, послужит предупреждению самоубийств среди учащихся, будет являться помощью для ваших учеников в трудные жизненные моменты. Это, без сомнения, поможет вам как учителю, так как дети в сложных психологических ситуациях испытывают затруднения в обучении.

Более подробная информация о помощи, которую оказывает Служба детского телефона доверия, содержится в брошюре (она предоставлена директору училища). Спасибо за сотрудничество.

11

С пожеланиями успеха _____

(наименование органа исполнительной власти)

Директору школы № ____

Просим довести письмо до сведения классных руководителей

Уважаемый классный руководитель!

Вы получили информационно-рекламные материалы службы детского телефона доверия. Каждый учитель, ученик и каждая семья получают в 20__ году одно из таких обращений.

Цель этой работы – сделать доступной для детей и подростков экстренную психологическую помощь по телефону.

Ваше участие в этой работе очень важно!

В этих материалах орган исполнительной власти (наименование) доводит до сведения учащихся номер телефона доверия и режим его работы.

Рекомендуем раздать информационно-рекламные обращения учащимся на классных собраниях. В каждый комплект рекламных обращений вложен один экземпляр для вас. Для каждого учащегося 10–11 классов предлагается два информационно-рекламных текста.

Второй комплект материалов предназначен родителям ваших учеников (верхняя листовка – также для вас). *Очень важно, чтобы родители получили рекламные обращения из ваших рук (на родительском собрании).* Исследования показывают, что родители испытывают затруднения с обращением на телефон доверия, если листовку для родителей домой приносит их ребенок. Поэтому мы просим вас раздать обращения для родителей на родительских собраниях.

Ваше участие поможет предотвратить кризисные ситуации или остановить их развитие в жизни подростков, послужит предупреждению самоубийств среди учащихся, будет являться помощью для ваших учеников в трудные жизненные моменты. Это, без

сомнения, поможет вам как учителю, так как дети в сложных психологических ситуациях испытывают затруднения в обучении.

Более подробная информация о помощи, которую оказывает служба детского телефон доверия, содержится в брошюре, которая предоставлена директору школы. Спасибо за сотрудничество.

С пожеланиями успеха _____

(наименование органа исполнительной власти)

ПРИЛОЖЕНИЕ 22
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»

ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ

Уроки закончились. Время звонить на Телефон доверия.265 26 72

Детский телефон доверия – экстренная психологическая помощь по телефону.

Экстренная – помощь оказывается незамедлительно в момент обращения.

Психологическая – в центре внимания стоят проблемы и трудные взаимоотношения ребенка с окружающими.

По телефону – находясь на любом расстоянии от психолога, ребенок может получить его поддержку и совет. У ребенка/подростка есть возможность анонимно и просто, без ущерба для своей самооценки, поговорить со взрослым человеком.

Наши задачи:

1. Спасение жизни детей и подростков:
 - помощь в кризисных ситуациях;
 - профилактика самоубийств среди детей и подростков;
2. Выявление случаев насилия над детьми;
3. Защита ребенка/подростка, страдающего от жестокого обращения и насилия;
4. Психологическое консультирование родителей, детей:

- организация для них других видов помощи;
 - информирование о приеме специалистов (семейного психолога, детского психолога, психотерапевта, психиатра, коррекционного педагога, социального педагога);
5. Психологическая поддержка детей и подростков;
6. Информирование звонящих по вопросам, касающимся социально-психологической сферы жизни.

Нам звонят...

...Родители

Вторник, 15:30

Звонит Юлия Сергеевна. Она обеспокоена тем, что ее 14-летний племянник в течение последних двух недель перестал посещать школу, выходить из дома, отвечать на вопросы домашних. Большую часть времени Алексей лежит, отвернувшись к стене. Возможно, у него что-то произошло, но говорить об этом он отказывается. Как быть? Что с Алексеем? 11

Четверг, 19:25

Обратился отец двух детей – мальчика 13 лет и девочки 6 лет, который хотел бы понять причины жестокости своего сына. Сын проявлял агрессию по отношению к менее сильным, чем он, детям и животным. В ходе разговора выяснилось, что сами родители практиковали физическое и психическое насилие по отношению к своим детям. Особенно сильно страдал мальчик. Родители били его, обманывали, запирали одного в квартире, унижали, постоянно ругали, используя бранные слова. Отец не связывал родительское насилие по отношению к сыну с агрессией мальчика. Из разговора с консультантом отцу

стало понятно, насколько несчастным и отвергнутым чувствовал себя его сын. Консультант предложил начать решать проблемы мальчика с изменения родителями методов воспитания.

Воскресение, 20:50

Звонит мать 15-летней дочери. Ее беспокоит, что дочь стала дружить с «уличной компанией», поздно приходит домой, начала курить, грубо и неуважительно разговаривает с домашними. Подростки постоянно собираются в подвале, выпивают и курят там. Дочь уже несколько раз не ночевала дома. Как «повлиять» на дочь? Как понять, что с ней происходит? Ведь доверительных отношений между ними давно нет...

Ноябрь, понедельник, 19:10

Обращение родителей 7-летнего мальчика, первоклассника. Учительница жалуется им на неусидчивость, невнимательность и плохое поведение мальчика в классе. Дома Коля ведет себя хорошо, спокойно. Похоже на то, что Колино плохое поведение в школе связано с трудностями в обучении. Консультант советует обратиться к коррекционному педагогу, чтобы выявить Колины затруднения и помочь ему справиться с ними. По рекомендации консультанта родители связываются со специалистами Центра лечебной педагогики.

11

...Учителя, школьные психологи

Март, среда, 16:10

Звонит руководительница 11 класса с просьбой помочь одной из учениц, состояние которой вызывает у нее тревогу. Неделю назад ученик того же класса покончил с собой. Надя дружила с ним, и теперь, судя по всему, обвиняет себя в том, что не сумела предотвратить этот его шаг. Она очень подавлена и отказывается говорить о себе с классной руководительницей, хотя раньше доверяла ей. Похоже, что Надя сейчас замкнулась ото всех: она считает, что и друзья, и родители, и знакомые обвиняют ее. Учительница опасается за жизнь девочки. Консультант предложил классной руководительнице сообщить Наде номер Телефона доверия. Вероятно, Надя будет чувствовать себя в большей безопасности, разговаривая анонимно и по телефону со взрослым доброжелательным человеком, и сможет обсудить с ним свое состояние и гибель друга. Консультант будет оказывать ей поддержку до тех пор, пока Надя не справится с травмой.

...Дети, подростки

11

В получении экстренной психологической помощи по телефону нуждаются все дети и подростки, и в особенности:

- находящиеся в кризисных ситуациях;
- пострадавшие от насилия;
- остающиеся надолго дома одни, без взрослых;
- дети с ограниченными возможностями;
- долго болеющие дети/подростки;
- дети/подростки в трудных жизненных ситуациях (болезнь/смерть родителей, развод родителей, жизнь с приемными родителями, плохая компания, новое местожительство, школа и пр.);
- дети-беженцы.

Помощь оказывается анонимно и бесплатно.

... Оля, 8 лет, часто остается дома одна, скучает, не знает чем заняться, пока мамы нет дома. Иногда пугается непонятных звуков в квартире, чьих-то шагов. Консультант договаривается с Олей, что, как только ей станет страшно, она будет звонить на Телефон доверия.

... Здравствуйте, мне 13 лет, мне нравится один мальчик. Что мне делать?

...Очень хочется иметь дома кошку, а мама с папой не разрешают. Они не верят мне, когда я говорю, что сам буду за ней ухаживать. Как убедить их?

...Я получил двойку за контрольную и боюсь сказать об этом дома: меня сильно накажут. Как теперь быть?

... Таня, училась в 8 классе. Однажды на занятии в бассейне тренер позвал ее с собой, завел в комнату и стал долго рассказывать о спортивных соревнованиях. Связав это как-то со своим рассказом, он стал трогать Танину грудь. Таня почувствовала ужас и отвращение. Она понимала, что ей достаточно повернуться и уйти – ведь тренер не держал ее физически. Но она боялась противиться действиям взрослого авторитетного для нее тренера. К тому же тренер делал вид, что трогает Таню «для дела».

... Вечерний звонок мальчика 11 лет. Его друга Алешу сейчас дома избивает отец. Алеша успел только прокричать другу в телефонную трубку: «Спаси меня!», как отец прервал их разговор.

... Я поссорился с другом, а теперь очень переживаю. Как с ним можно помириться?

Поводы для обращения за психологической помощью на телефон доверия:

- помышление о самоубийстве;
- ребенок/подросток в ситуации насилия;
- родительско-детские конфликты;
- конфликты в семье между родителями;

- школьные и учебные проблемы;
- переживание ребенком/подростком чувств дружбы, любви, вызывающее внутренние или иные конфликты;
- вопросы о смысле жизни, о выборе жизненного пути;
- страхи у детей/подростков; необычное поведение;
- асоциальное поведение;
- сложности с адаптацией на новом месте жительства или в новой школе;
- другие трудные ситуации в жизни ребенка.

Детский телефон доверия

Уважаемые родители!

Когда вас не устраивает то, что происходит с вашим ребенком,

Когда ваш ребенок кажется вам

- непослушным,
- невнимательным,
- неспособным,
- не любящим вас,
- слишком активным или слишком замкнутым,

Звоните за помощью на Телефон доверия.

Бесплатная анонимная психологическая помощь

2-65-2-67-2 ежедневно с 10 до 21 ч.

Уходя из дома, оставьте номер Детского телефона доверия на видном месте для Ваших детей. Мы поможем им, пока Вас нет.

Уважаемые родители!

Если вы хотите перемен к лучшему в жизни вашей семьи и вашего ребенка, звоните на Телефон доверия за бесплатной анонимной психологической помощью.

2-65-2-67-2 ежедневно с 10 до 21 ч.

Стой!

Ты согласен с тем, что никому на свете нельзя верить?

Мы – нет!

Позвони нам по телефону 2- 65 -2- 67 -2 (ежедневно, 10–21)

12

и ты увидишь, что ЕСТЬ хотя бы один человек, который готов выслушать и понять тебя.

Если тебе хочется бегать по потолку, ходить по головам, ссориться, обижаться, мстить, быть злым, спать, не просыпаясь, пить, курить, колоться, всем грубить, никому не верить и ненавидеть весь мир,

НЕ БРОСАЙ ТЕЛЕФОНОМ О СТЕНУ

Сними трубку и позвони нам.

Разговор – это выход.

2- 65 -2- 67 -2 (ежедневно, 10–21)

Можно ли говорить о смерти?

Можно,

если ты о ней все время думаешь,

если тебе кажется, что это

единственный выход,

если не хочется жить дальше,

если тебе очень больно,

если ты ее боишься,

если ты ее не понимаешь.

Мы разговариваем о смерти

12

265-267-2 (ежедневно с 10 до 21 ч.)

Уважаемые родители!

Если Вы ударили ребенка и думаете, что зря, позвоните нам.

Если Вы ударили ребенка и думаете, что не зря, позвоните нам!

Если Вы ударили ребенка и об этом не думаете, позвоните нам!!!

2-65-2-67-2 (ежедневно с 10 до 21 ч.)

Детский телефон доверия

Бесплатная анонимная психологическая помощь

ПРИЛОЖЕНИЕ 23
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»

ПРИМЕРЫ РЕКЛАМНЫХ ОБРАЩЕНИЙ



1 2 3 4 5 6 7

МОЖНО ЛИ ГОВОРИТЬ О СМЕРТИ?

Можно,
если ты о ней все время думаешь,
если тебе кажется, что это единственный выход,
если не хочется жить дальше,

если тебе очень больно,

если ты ее боишься,

если ты ее не понимаешь.

Мы разговариваем о смерти

Служба детского телефона доверия 23 -4- 56 -7

Если тебе хочется

бегать по потолку

ходить по головам

ссориться

обижаться

мстить

быть злым

спать, не просыпаясь

пить, курить, колоться

всем грубить, никому не верить

и ненавидеть весь мир

НЕ БРОСАЙ ТЕЛЕФОНОМ О СТЕНУ

Сними трубку и позвони нам

Разговор – это выход

1 – 23 – 4 – 56 – 7

(ежедневно с 15 до 21)

ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Стой!

Ты согласен с тем,
что никому на свете нельзя верить?

Мы – нет!

Позвони нам
по телефону

1 – 23 – 4 – 56 – 7

(ежедневно с 15 до 21)

и ты увидишь,
что **ЕСТЬ** хотя бы один человек,
который готов выслушать и
понять тебя
ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Уважаемые родители!

Если Вы ударили ребенка и думаете, что зря,

позвоните нам.

Если Вы ударили ребенка и думаете, что не зря,

позвоните нам!

Если Вы ударили ребенка и об этом не думаете,

позвоните нам!!!

1 - 23 - 4 - 56 - 7

(ежедневно с 15 до 21 ч.)

ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

бесплатная анонимная

психологическая помощь

ФОНД ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ

Уважаемые родители!

Когда

вас не устраивает то, что происходит с вашим ребенком

Когда

ваш ребенок кажется вам

• непослушным • невнимательным

• неспособным • не любящим вас

• слишком активным или слишком замкнутым

Звоните за помощью на Телефон доверия

Бесплатная анонимная психологическая помощь

1 – 23 – 4 – 56 – 7

ежедневно с 15 до 21 ч.

Уходя из дома, оставьте номер

ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

на видном месте для ваших детей

Мы поможем им, пока вас нет

Уважаемые родители!

*Если вы хотите перемен к лучшему
в жизни вашей семьи и вашего ребенка,*

Звоните на *Телефон доверия*

*за бесплатной анонимной
психологической помощью*

1-23-4-56-7

ежедневно с 15 до 21 ч.

Уходя из дома, оставьте номер

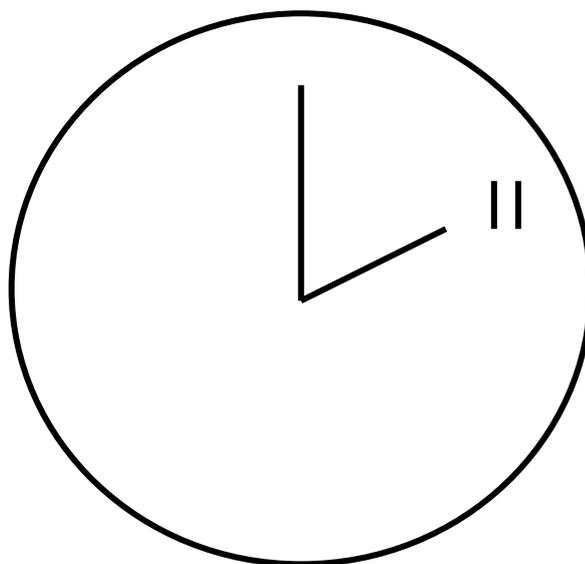
ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

на видном месте для ваших детей

Мы поможем им, пока вас нет

Для дневника школьника:

Уроки закончились...



12

В Р Е М Я З В О Н И Т Ь Н А
Д Е Т С К И Й
Т Е Л Е Ф О Н
Д О В Е Р И Я
7 3 5 8 4 8 4

« Г А В Р О Ш »

е ж е д н е в н о

с 10.00 до 20.00

Телефон Доверия
для детей и подростков
помогает, когда...

13

...ты поссорился с другом.

«Мы договорились с другом пойти вечером погулять, но мама попросила меня помочь ей, и я не смог встретиться с ним. Он обиделся, что я не вышел гулять. Как теперь быть? Как помириться?»

...тебя мучают сомнения.

«Мне нравится один парень, он учится... на год старше. Я не знаю, что мне делать?»

...ты получил двойку.

«Здравствуйте, я получил двойку за контрольную. Родители, когда узнают, будут ругаться. Как быть?»

...ты переживаешь.

13

«Мои родители часто ссорятся, кричат друг на друга. Мне кажется, они могут развестись. Я очень волнуюсь, что будет, если это случится?»

Телефон Доверия «Гаврош»

Если ты волнуешься,
беспокоишься,
боишься...

Позвони по телефону

735-84-84

понедельник - пятница с 14 до 20 ч.

*Мы ждем твоего звонка
и поговорим с тобой на любую тему*

Уважаемые родители!

Когда

*Вас не устраивает то,
что происходит с Вашим ребенком*

Когда

*Ваш ребенок кажется Вам
Непослушным, невнимательным
неспособным, не любящим Вас,
слишком активным или слишком замкнутым*

Звоните по телефону

735-84-84

понедельник - пятница с 14 до 20 ч.

Бесплатная анонимная психологическая помощь

**Уходя из дома, оставьте номер
ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ «ГАВРОШ»**

на видном месте для Ваших детей.

Мы поможем им, пока Вас нет.

<p>Переживаешь? Обижаешься? Злишься? Позвони нам по телефону 735-84-84</p> <p>понедельник - пятница с 14 до 20 ч.</p> <p>и ты увидишь, что ЕСТЬ хотя бы один человек, который готов выслушать и понять тебя. ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ «ГАВРОШ»</p>	<p>Тебе надо принять важное решение? Ты устал? Тебя мучают сомнения? <i>Не спеши быть одиноким.</i> Разговор – это выход 735-84-84</p> <p>понедельник - пятница с 14 до 20 ч. ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ «ГАВРОШ»</p>
<p>Уважаемые родители!</p> <ul style="list-style-type: none">• Если Ваш ребенок изменился,• Если Вы часто сердитесь на него,• Если никто Вас не поддерживает,• Если проблемы кажутся неразрешимыми,• Если на сердце очень тяжело и надо поговорить, <p>Звоните по телефону 735-84-84</p> <p>понедельник - пятница с 14 до 20 ч.</p> <p><i>бесплатная анонимная психологическая помощь</i></p>	<p>Неспокойно на душе? Трудно понять своего ребенка? Звоните по телефону 735-84-84</p> <p>понедельник - пятница с 14 до 20 ч.</p> <p><i>бесплатная анонимная психологическая помощь</i></p> <p>ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ «ГАВРОШ»</p>

Выход есть. Телефон доверия

Что поможет тебе, когда ты один? - Доверие.

Телефон экстренной психологической помощи

Кто поможет человеку, когда он один в беде?

Телефон доверия

Что поможет человеку, когда он один?

- Разговор.

Телефон доверия

Что поможет человеку, когда он один в беде?

- Разговор с другим человеком.

Телефон доверия

Кто поможет человеку, когда он один?

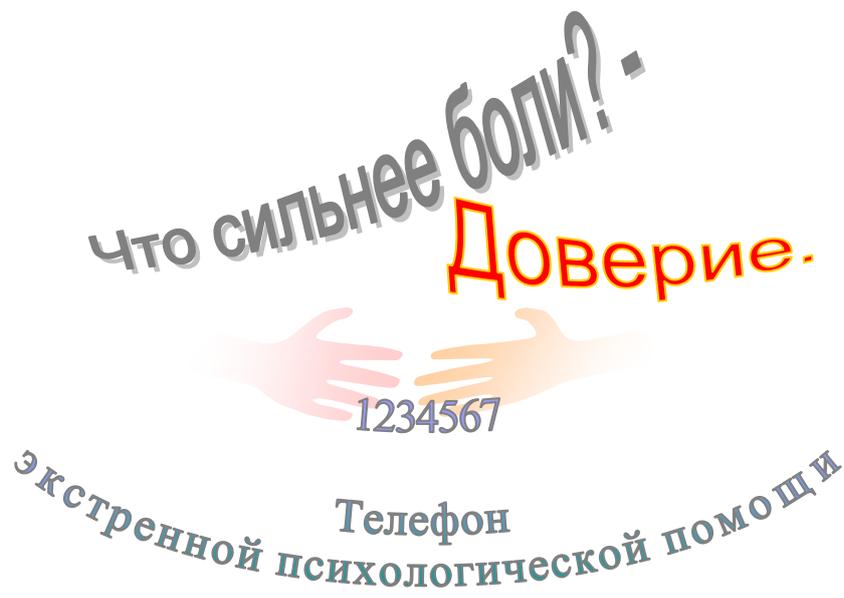
- Другой человек.

Телефон доверия



Что сильнее боли? - Твое доверие.

Телефон экстренной психологической помощи



АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАБОТЕ С ТЕЛЕФОННЫМ ОБРАЩЕНИЕМ (ЭТАПЫ ТЕЛЕФОННОЙ БЕСЕДЫ)

1. Установление доверительных отношений

Обязательный этап любого разговора. Способ установления доверительных отношений и длительность этапа варьируют в зависимости от собеседника и типа обращения.

2. Выслушивание первичного сообщения

Подготовленное собеседником обращение (иногда – всего несколько слов, вопрос), которое необходимо выслушать, не перебивая и до конца. Конец отмечен у собеседника паузой, иногда шумным выдохом.

3. Активное слушание

Самый важный этап работы с телефонным обращением. Дает собеседнику ощущение принятия и понимания, важности для консультанта его личности. В активном слушании используются повторы, перефразировки, отражение и обобщение высказанного собеседником. Материал слушания дает ключ к работе на последующих этапах. Включает работу с чувствами, прояснение ситуации, выяснение запроса.

4. Вопросы на прояснение

Короткий этап, на котором задаются вопросы, необходимые для понимания консультантом ситуации собеседника.

5. Договор на работу

Договор на психологическую работу заключается, если это требуется и возможно. Договор не всегда проговаривается. Чаще всего договор необходим, когда собеседник обращается в Службу ДТД с несколькими проблемами, решать которые лучше по очереди. Договор предполагает совместную работу над проблемой и взаимную ответственность и собеседника и Службы ДТД.

6. Анализ ситуации и постановка задачи совместной работы над запросом

После 4-го или 5-го этапа совместно с собеседником анализируется и обобщается информация по ситуации (проблеме) и согласовываются задачи данного разговора.

7. Поиск путей решения

Совместно с собеседником осуществляется поиск решений, каждое из которых обсуждается. Собеседник выступает экспертом по своей ситуации (проблеме) выбирает способ ее разрешения.

8. Подбор ресурсов для реализации принятого собеседником решения

³⁶ Материал Приложения разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и опубликован в сборнике «Сборник информационно-методических материалов для обеспечения деятельности детского телефона (служб экстренной психологической помощи)», подготовленном по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в 2011 г. в рамках проведения Общенациональной информационной компании по противодействию жестокому обращению с детьми

Совместное обсуждение того, что необходимо собеседнику для реализации принятого решения.

9. Установление контроля дальнейших действий собеседника по решению проблемы

По согласию или желанию собеседника консультант и собеседник договариваются, в какие именно моменты собеседник будет звонить, чтобы рассказать о прогрессе в деле решения проблемы и получить поддержку.

10. Завершение диалога

Этот этап включает заключение договора о дальнейшем взаимодействии (если требуется), предоставление информации для дальнейших контактов с консультантом, установление периодичности контактов, сообщение режима работы Службы ДТД.

ПРИЛОЖЕНИЕ 25
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»

ЛИСТ ОПРОСА ПРЕТЕНДЕНТА

ЛИСТ			
«ИНТЕРВЬЮ С ПРЕТЕНДЕНТОМ»			
Позиции опроса	Формальные данные	Критерии отбора	
	Интервью по телефону	Первое интервью	Второе интервью
Фамилия, имя			
Домашний, мобильный телефон			
Профессия (где учится)			
Временные возможности			
На какую зарплату рассчитывает			
Далеко ли живет от Службы			
Мотивы (почему решил работать консультантом)			

Есть ли опыт практической психологической работы			
Какие тренинги проходил			

ПРИЛОЖЕНИЕ 26
к проекту стандарта услуги
«Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона
доверия, работающей под единым общероссийским номером»

РАСЧЕТ НОРМАТИВНЫХ ЗАТРАТ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

1.1. Примерные первоначальные затраты на организацию Службы Детского телефона доверия¹

¹ Цены на офисную технику, оборудование, мебель и расходные материалы установлены исходя из средних цен (или диапазона цен), сложившихся на рынке на соответствующие товары и услуги в 2011 году. Для расчета первоначальных затрат приняты минимальные цены на соответствующие товары и услуги.

Для 6-часовой линии:

№ п/п	Наименование	Количество	Цена за единицу, руб.	Первоначальные затраты, руб.
	<i>Офисная техника, оборудование, офисная мебель</i>			
1	Установка и наладка Call-центра (договор)	1	30 000-50 000	30 000
2	Прокладка телефонного кабеля (договор)	за 1 метр	50-100	2 500
3	Подключение Интернета (договор)	1	1 500-9 000	1 500
4	Устройство сигнализации (договор)	1	3 000-10 000	3 000
5	Телефонный аппарат	3	500-1500	1 500
6	Стулья (штатных сотрудников)	5	500-1000	2 500
7	Стулья	3	500-1000	1 500
8	Стол письменный	5	1 000-2 000	5 000
9	Сейф	1	5 000-7 000	5 000
10	Кресло	1	2 500-3 500	2 500
11	Диван	1	5 000-7 000	5 000
12	Журнальный стол	1	4 500-6 000	4 500

13	Компьютер	3	20 000-30 000	60 000
14	Настольная лампа	3	500	1 500
15	Вешалка/шкаф для одежды	2	1 500	3 000
16	Книжный шкаф (полки)	2	1 500	3 000
17	Принтер/МФУ	1	5 000-8 000	5 000
18	Копировальный аппарат	1	3 000	3 000
19	Стол для переговоров	1	2 000	2 000
20	Чайник	1	500	500
21	Посуда	4	250	1 000
22	Холодильник	1	5 000	5 000
23	Металлическая дверь (глазок, звонок)	1	10 000-20 000	10 000
24	Прочее	1	5 000	5 000
	<i>Расходные материалы</i>			
25	Флэшнакопители	3	300	900
26	Бумага для офисной техники (пачки)	1	150	150
27	Картридж	1	2000	2 000
28	Фломастеры (пачка)	1	300	300
29	Ручки	5	50	250
30	Степлер, скрепки	3	300	300
31	Линейка	5	50	350
32	Тетради тонкие (блокноты)	5	30	150
33	Тетради толстые (журналы)	3	50	150
34	Корзина для мусора	3	150	450
35	Ключи (к входной двери)	5	50	50

ПРОЕКТЫ СТАНДАРТОВ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ УСЛУГ

36	Прочее	1	1000	1 000
	Итого:			169 550

Для 24-часовой линии:

№ п/п	Наименование	Количество	Цена за единицу, руб.	Первоначальные затраты, руб.
	<i>Офисная техника, оборудование, офисная мебель</i>			
1	Установка и наладка Call-центра (договор)	1	30 000-50 000	30 000
2	Прокладка телефонного кабеля (договор)	за 1 метр	50-100	2 500
3	Подключение Интернета (договор)	1	1 500-9 000	1 500
4	Устройство сигнализации (договор)	1	3 000-10 000	3 000
5	Телефонный аппарат	4	500-1500	2 000
6	Стулья (штатных сотрудников)	5	500-1000	2 500
7	Стулья	3	500-1000	1 500
8	Стол письменный	5	1 000-2 000	5 000
9	Сейф	1	5 000-7 000	5 000
10	Кресло	1	2 500-3 500	2 500
11	Диван	1	5 000-7 000	5 000
12	Журнальный стол	1	4 500-6 000	4 500
13	Компьютер	3	20 000-30 000	60 000
14	Настольная лампа	4	500	2 000
15	Вешалка/шкаф для одежды	2	1 500	3 000
16	Книжный шкаф (полки)	2	1 500	3 000

ПРОЕКТЫ СТАНДАРТОВ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ УСЛУГ

17	Принтер/МФУ	1	5 000-8 000	5 000
18	Копировальный аппарат	1	3 000	3 000
19	Стол для переговоров	1	2 000	2 000
20	Чайник	1	500	500
21	Посуда	4	250	1000
22	Холодильник	1	5 000	5 000
23	Металлическая дверь (глазок, звонок)	1	10 000-20 000	10 000
24	Прочее	1	5 000	5 000
	<i>Расходные материалы</i>			
25	Флэшнакопители	3	300	900
26	Бумага для офисной техники (пачки)	1	150	150
27	Картридж	1	2 000	2 000
28	Фломастеры (пачка)	1	300	300
29	Ручки	5	50	250
30	Степлер, скрепки	3	300	300
31	Линейка	5	50	350
32	Тетради тонкие (блокноты)	5	30	150
33	Тетради толстые (журналы)	3	50	150
34	Корзина для мусора	3	150	450
35	Ключи (к входной двери)	10	50	500
36	Прочее	1	1 000	1 000
	Итого:			171 000

1.2. Примерные ежегодные расходы на финансовое обеспечение деятельности Службы Детского телефона доверия

Всего расходы:

✚ на 6-часовую линию – 1 265 950 рублей в год

✚ на 24-часовую линию – 2 906 110 рублей в год

в том числе:

ОПЛАТА ТРУДА¹

ⁱ Для расчета годового фонда оплаты труда ставки заработной платы установлены исходя из средних значений уровня оплаты труда в учреждениях подобного типа в 2011 году.

Для 6-часовой линии:

№ п/п	Должность	Ставка (в месяц)	Количество штатных единиц (количество ставок)	Годовой фонд оплаты труда (руб.)	Основание
1	Руководитель службы	15 000	1	180 000	Штатное расписание
2	Супервизор (методист)	12 000	1	144 000	Штатное расписание
3	Телефонный консультант	12 000	2,5	360 000	Штатное расписание
4	Технический работник	10 000	0,25	30 000	Штатное расписание/Договор
5	Оператор (программист)	12 000	0,25	36 000	Штатное расписание/Договор
	Итого:			750 000	

Для 24-часовой линии:

№ п/п	Должность	Ставка (в месяц)	Количество штатных единиц (количество ставок)	Годовой фонд оплаты труда (руб.)	Основание
1	Руководитель службы	15 000	1	180 000	Штатное расписание
2	Супервизор (методист)	12 000	2	288 000	Штатное расписание
3	Телефонный консультант	12 000	10	1 440 000	Штатное расписание
4	Технический работник	10 000	0,25	30 000	Штатное расписание/Договор
5	Оператор (программист)	12 000	0,25	36 000	Штатное расписание/Договор
	Итого:			1 974 000	

НАЧИСЛЕНИЯ НА ВЫПЛАТЫ ПО ОПЛАТЕ ТРУДАⁱ

ⁱ Пенсионный фонд Российской Федерации - 26 процентов; Фонд социального страхования Российской Федерации - 2,9 процента; Федеральный фонд обязательного медицинского страхования - 5,1 процента.

Для 6-часовой линии:

14

№ п/п	Сотрудник	Налогооблагаемая база, руб в год	Ставка, %	Сумма налога, руб., в год
1	Сотрудник 1	180 000	34,0%	61 560
2	Сотрудник 2	144 000	34,0%	49 248
3	Сотрудник 3 (2,5 ставки)	360 000	34,0%	122 400
4	Сотрудник 4	30 000	34,0%	10 200
5	Сотрудник 5	36 000	34,0%	12 240
	Итого:			255 000

Для 24-часовой линии:

№ п/п	Сотрудник	Налогооблагаемая база, руб в год	Ставка, %	Сумма налога, руб., в год
1	Сотрудник 1	180 000	34,0%	61 560
2	Сотрудник 2	288 000	34,0%	98 496
3	Сотрудник 3 (10 ставок)	1 440 000	34,0%	492 480
4	Сотрудник 4	30 000	34,0%	10 260

5	Сотрудник 5	36 000	34,0%	12 312
	Итого:			671 160

УСЛУГИ СВЯЗИⁱ

ⁱ Расходы на оплату услуг связи приняты как средний размер договора на соответствующую услугу в 2011 году по бюджетным учреждениям подобного типа.

№ п/п	Вид связи/услуги связи	Объем (количество)	Годовая плата, руб.	Затраты, руб.
1	Выделенные телефонные линии	1	3 000-5 000	3 000
2	Выделенные Интернет линии	1	3 600	3 600
3	Пользование радиоточкой	1	600	600
	Итого:			7 200

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИⁱ

ⁱ Расходы на оплату коммунальных услуг рассчитаны структурным методом (доля соответствующих затрат в общем объеме сметных расходов организации подобного типа).

№ п/п	Группа затрат	Единица измерения	Объем потребления (в расчете на год)	Тариф, руб.	Общий объем расходов в год, руб.
1	Теплоснабжение	Гкал	1000	3,3	39 600
2	Электроснабжение	квт	500	2,6	15 600
3	Холодное водоснабжение	кб.м.	2	400	9 600
4	Горячее водоснабжение	кб.м.	1	800	9 600
5	Водоотведение	кб.м.	3	400	14 400
	Итого:				88 800

РАСХОДЫ НА ИНФОРМАЦИОННО-РЕКЛАМНУЮ И ПРОСВЕТИТЕЛЬСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬⁱ

ⁱ Расходы на рекламу рассчитаны исходя из примерной стоимости видов рекламных продуктов, описанных в Стандарте на услугу.

№ п/п	Вид рекламы	Объем (количество)	Годовая плата, руб. за единицу	Затраты в год, руб.
1	Наружная:			
1.1	Перетяжки	10	1 000	10 000
	<i>Собственные</i>			
	<i>Арендуемые</i>			
1.2	Стационарная (рекламные щиты)	10	1 000	10 000
	<i>Собственные</i>			
	<i>Арендуемые</i>			
2	Другая:			
2.1	Рассылка по телефону	-	-	-
2.2	На бумажных носителях (листовки)	100 000	1	100 000
	Итого:			120 000

14

РАСХОДЫ ПО ПРИОБРЕТЕНИЮ НЕФИНАНСОВЫХ АКТИВОВⁱ

ⁱ Для определения объема расходов на приобретение нефинансовых активов приняты примерные годовые расходы организаций, находящихся в ведении отраслевых органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

№ п/п	Вид оборудования/расходные материалы	Объем (количество)	Расходы в год, руб.	Укрупненные затраты в год, руб.
1	Увеличение стоимости материальных запасов	-	-	5 000
2	Приобретение расходных материалов	-	-	3 000
3	Подписка на периодические издания, приобретение специальной литературы	-	-	5 000
4	Увеличение стоимости основных средств	-	-	5 000
	Итого:			18 000

ОПЛАТА РАБОТ, УСЛУГ ПО СОДЕРЖАНИЮ ИМУЩЕСТВАⁱ

ⁱ Для расчета стоимости договоров по содержанию имущества принята средняя стоимость договора по соответствующему виду работ (услуг) в субъектах Российской Федерации в 2011 году.

№ п/п	Группы затрат	Единица измерения	Объем потребления (в расчете на год)	Тариф, руб.	Объем расходов в год, руб.
1	Услуги охраны (договор)	-	-	-	6 000
2	Вывоз ТБО (договор)	-	-	-	1 000
3	Обслуживание пожарной сигнализации (договор)	-	-	-	1 200
4	Техническое обслуживание оборудования (договор)	-	-	-	3 000
5	Ремонт оргтехники (договор)	-	-	-	5 000
	Итого:				14 200

РАСХОДЫ НА ОПЛАТУ НАЛОГОВⁱ

ⁱ Для расчета принят максимальный размер налоговой ставки, установленный Налоговым Кодексом Российской Федерации по состоянию на 1 января 2012 года.

№ п/п	Группа затрат	Налогооблагаемая база	Ставка налога, %	Годовая сумма налога, тыс. руб.
1	Земельный налог	Кадастровая стоимость земельного участка (150 м ²)	1,5%	250
2	Налог на имущество	Среднегодовая стоимость имущества (500 000)	2,5%	12 500
	Итого:			12 750

РАЗДЕЛ 3. ВРЕМЕННЫЕ ЗАТРАТЫ ПО ОСНОВНЫМ ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Расчет произведен исходя из 10000 звонков в год.

ВАРИАНТ 1

	Наименование услуги	Время, затрачиваемое на оказание услуги, мин/звонок
1	Непосредственная работа с обратившимся за помощью	59
2	Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	14
3	Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников службы	19
4	Просветительская и информационно-рекламная деятельность	25
5	Административно-управленческая деятельность	27

14

ВАРИАНТ 2

	Наименование услуги	Время, затрачиваемое на оказание услуги, мин/звонок
1	Непосредственная работа с обратившимся за помощью	73
2	Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	17
3	Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников службы	23
4	Просветительская и информационно-рекламная деятельность	31

ВАРИАНТ 3

15

	Наименование услуги	Время, затрачиваемое на оказание услуги, мин/звонок
1	Непосредственная работа с обратившимся за помощью	116
2	Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	27