

**ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ
СЛУЖБОЙ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

Цель оказания услуги: охрана здоровья детей.

В результате деятельности службы снижается психологический дискомфорт в семьях; уровень агрессивности, направленной на детей, и агрессивности детей и подростков, направленной на родителей и других подростков; снижается уровень детской аутоагрессии, в том числе уровень суицидов среди детей и подростков. Деятельность службы способствует разрешению конфликтов в семьях, налаживанию внутрисемейных отношений, профилактике социального сиротства, предотвращению жестокого обращения с детьми

Целевая группа услуги:

- несовершеннолетние, в т. ч. нуждающиеся в государственной защите; находящиеся в трудной жизненной ситуации; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, воспитанники и выпускники учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (законных представителей); дети-инвалиды;
- родители или лица, их заменяющие;
- другие категории граждан, обращающиеся за помощью в интересах несовершеннолетних, в т. ч. граждане, желающие защитить ребенка, попавшего в трудную жизненную ситуацию;
- специалисты органов и учреждений, которые работают с детьми и семьями, обращающиеся за помощью в интересах несовершеннолетних.

Краткое описание деятельности по услуге

Экстренная психологическая помощь оказывается Службой детского телефона доверия непосредственно в момент обращения. Помощь носит характер психологического консультирования по широкому спектру проблем родительско-детских и семейных отношений. В кризисных состояниях

проводится кризисная интервенция и другие виды вмешательства в целях спасения жизни. Осуществляется пролонгированная психологическая поддержка звонящих. Значительная часть обращений требует комплексного подхода, поэтому Служба ДТД организует для позвонивших помощь (социальную, психологическую, медицинскую, правовую, образовательную, иную) за рамками телефонного консультирования. При этом обратившийся продолжает получать помощь и в Службе ДТД. Такой подход позволяет оперативно решать проблемы детей и подростков, а также членов их семей. Особенно это важно для территорий, на которых не развита инфраструктура психологической помощи.

Задачи деятельности по оказанию услуги:

- оказание экстренной психологической помощи детям по телефону (в первую очередь представителям целевой группы услуги: детям, их родителям (или лицам, их заменяющим), специалистам детских учреждений);
- организация позвонившим помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, в других социальных, медицинских, образовательных, иных организациях, работающих на данной территории;
- выявление и профилактика случаев жестокого обращения с детьми (физического, психического, сексуального, экономического насилия, пренебрежения основными потребностями, эксплуатации детского труда);
- своевременное принятие мер по защите прав и законных интересов несовершеннолетних через передачу сигнала о детском неблагополучии в орган опеки и попечительства;
- содействие в формировании психологической культуры граждан, проживающих на данной территории, и в укреплении их психического здоровья через организацию и участие Службы ДТД в рекламной, просветительской и разъяснительной работе;
- предоставление обратившимся за помощью справочных и информационных услуг об иных службах, организациях, учреждениях, работающих на данной территории, где их запросы могут быть удовлетворены наиболее полно и квалифицированно.

Нормативно-правовое обеспечение услуги

Соответствие деятельности по услуге существующим нормативным и правовым актам:

- Декларация прав ребенка (Организация Объединенных Наций, 20 ноября 1959 года);
- Конвенция о правах ребенка (20 ноября 1989 года; ратифицирована постановлением Верховного совета СССР от 13 июня 1990 года №1559-1);
- Декларация и план действий ООН «Мир, пригодный для жизни детей» (10 мая 2002 года);
- Европейская Социальная Хартия 1961 года (с изменениями 1991 года);
- Конвенция Международной организации труда №177 «Об основных целях и нормах социальной политики»;
- Директива ЕС по борьбе с детской порнографией и сексуальной эксплуатацией детей (COM 2010-94);
- Конституция Российской Федерации (1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (с изменениями и дополнениями);
- Семейный кодекс Российской Федерации (в ред. Федерального закона от 30 ноября 2011 года №363-ФЗ)
- Федеральный закон от 24 июля 1994 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июня 1999 года №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 10 декабря 1995 года №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации»
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Указ Президента Российской Федерации от 9 октября 2007 года №1351 «Об утверждении Концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года»
- Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;

- Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 19 июля 2000 года №54 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр экстренной психологической помощи по телефону»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»
- Локальные акты учреждения, в котором создана Служба детского телефона доверия (далее – Служба ДТД).

Степень конфиденциальности информации, полученной в ходе оказания услуги обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе с нормами, изложенными:

- в Федеральном законе от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Указе Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера».

Содержание деятельности по оказанию услуги

Услуга предоставляется по заявительному принципу на условиях добровольного обращения и соблюдения конфиденциальности факта обращения и содержания беседы с обратившимся.

№ п/п	Деятельность	Исполнители	Документация	Объем занятости	Необходимые компетенции	Промежуточные результаты	Критерии оценки окончательных результатов	Контроль деятельности	Материально-техническое обеспечение
Раздел 1. Оказание услуги									
Направление 1. Непосредственная работа с обратившимся за помощью									
1.1.1	Работа с обращением	Телефонный консультант/консультант-стажер	– Алгоритм действий при работе с телефонным обращением (этапы телефонной беседы); – должностная инструкция телефонного консультанта; – рабочая инструкция телефонного консультанта; – должностная инструкция консультанта-стажера; – рабочая инструкция консультанта-стажера.	От 1 мин. до 1,5 часов (кроме особых случаев). Оптимальное время телефонного диалога – от 20 до 40 мин.	Владение техникой активного слушания, умение работать с собеседниками в кризисных состояниях, знание и умение работать со всем спектром обращений в Службу ДТД	Установлен контакт с позвонившим; проведено активное слушание; оказана психологическая поддержка; уточнен запрос на помощь; пройдены все или основные этапы телефонной беседы (в зависимости от обращения)	Динамика состояния звонившего; степень разрешения проблемы/запроса звонившего; полнота отработки обращения.	Супервизор	Оснащенное рабочее место консультанта; оснащенное рабочее место супервизора; оплата труда
1.1.2	Работа с обращением по поводу трудной жизненной ситуации (обращение ребенка или взрослого по поводу ребенка)	Телефонный консультант/консультант-стажер	– Алгоритм действий при работе с телефонным обращением (этапы телефонной беседы); – алгоритм работы с ребенком, находящимся в трудной жизненной ситуации; – должностная инструкция телефонного консультанта; – рабочая инструкция телефонного	От 20 до 40 мин. (кроме особых случаев)	Владение техникой активного слушания; умение работать с собеседниками в кризисных состояниях, знание и умение работать со всем спектром обращений в Службу ДТД; знание алгоритмов и владение	Установлен контакт с позвонившим; проведено активное слушание; оказана психологическая поддержка; уточнен запрос на помощь; пройдены все или основные этапы телефонной беседы (в зависимости от обращения); реализован алго-	Динамика состояния звонившего; степень разрешения проблемы/запроса звонившего; полнота отработки обращения; эффективность принятых мер по охране здоровья ребенка (обеспечена безопасность ребенка; осуществлен		

			консультанта; – должностная инструкция консультанта-стажера; – рабочая инструкция консультанта-стажера.		навыками работы с ребенком, находящимся в трудной жизненной ситуации.	ритм работы с ребенком, находящимся в трудной жизненной ситуации.	поиск заинтересованных взрослых; обсужден план оказания помощи ребенку; организована помощь за рамками телефонного консультирования; установлен контроль над ситуацией); эффективность оказания психологической помощи; эффективность организации для ребенка помощи за рамками телефонного консультирования (ребенок направлен для получения помощи в другие службы); эффективность установленных доверительных отношений (ребенок постоянно звонит для получения психологической помощи в Службу ДТД).		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

1.1.3	Работа с обращениям по поводу жестокого обращения с ребенком	Телефонный консультант/консультант-стажер	– Алгоритм действий при обращении по поводу жестокого обращения с ребенком; – должностная инструкция телефонного консультанта; – рабочая инструкция телефонного консультанта; – должностная инструкция консультанта-стажера; – рабочая инструкция консультанта-стажера.; – журнал статистического учета обращений; – форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства».	От 20 до 40 мин. (кроме особых случаев)	Владение техникой активного слушания, умение работать с собеседниками в кризисных состояниях, знание и умение работать со всем спектром обращений в Службу ДТД; знание и владение навыками работы по алгоритму действий при сообщении о жестоком обращении с ребенком	Установлен контакт с позвонившим; проведено активное слушание; оказана психологическая поддержка; уточнен запрос на помощь; пройдены все или основные этапы телефонной беседы (в зависимости от обращения); зафиксирован случай жестокого обращения с ребенком; заполнена форма сбора данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения; сигнал передан в органы опеки и попечительства для проверки и открытия случая.	Динамика состояния звонившего; степень разрешения проблемы/запроса звонившего; полнота отработки обращения; эффективность принятых мер по защите прав ребенка (обеспечена безопасность ребенка; осуществлен поиск заинтересованных взрослых; случай передан в органы опеки и попечительства для принятия мер ¹ , установлен контроль над ситуацией); эффективность оказания психологической помощи, в том числе кризисной интервенции; эффективность формирования пространства психологической безопасности для ребенка (проконсультированы близкие из окружения ребенка; организована помощь доверен-	Супервизор, руководитель	
-------	--	---	---	---	---	---	---	--------------------------	--

¹ С согласия ребенка или взрослого, звонящего по его поводу

							ных специалистов); эффективность организации для ребенка помощи за рамками телефонного консультирования (ребенок направлен для получения помощи в другие службы); эффективность установленных доверительных отношений (ребенок постоянно звонит для получения психологической помощи в Службу ДТД).		
1.1.4	Запись обращения	Телефонный консультант/консультант стажер	– Должностная инструкция телефонного консультанта; – рабочая инструкция телефонного консультанта; – должностная инструкция консультанта-стажера; – рабочая инструкция консультанта-стажера.; – журнал статистического учета обращений.	От 1 до 5 мин.	Умение анализировать, обобщать, навык описания случая, навыки работы с информацией, кодифицирования обращений, навыки краткого реферативного изложения полученной информации.	Сделана запись в журнале статистического учета обращений.	Качество записей консультантов, полнота, умение представить случай, разборчивость почерка.	Супервизор	Оснащенное рабочее место консультанта; оснащенное рабочее место супервизора; оплата труда.
1.1.5	Статистический учет обращения	Телефонный консультант/консультант стажер	– Должностная инструкция телефонного консультанта; – рабочая инструкция телефонного консультанта; – должностная инст-	1 мин.	Навыки работы с информацией, кодифицирования обращений, ведения статистического учета обращений	Обращение занесено в форму «Статистический учет обращений за смену».	Правильность заполнения формы в соответствии с кодификатором; полнота проставления кодов обращения	Руководитель	Оснащенное рабочее место консультанта; оснащенное рабочее место руководителя.

			рукция консультанта-стажера; – рабочая инструкция консультанта-стажера; – журнал статистического учета обращений; – форма «Статистический учет обращений за смену».						
1.1.6	Статистический учет всех обращений за смену	Телефонный консультант/консультант стажер	– Должностная инструкция телефонного консультанта; – рабочая инструкция телефонного консультанта; – должностная инструкция консультанта-стажера; – рабочая инструкция консультанта-стажера; – форма «Статистический учет обращений за смену».	7 мин. в конце смены	Навыки работы с информацией, кодифицирования обращений, ведения статистического учета обращений.	Заполнена форма «Статистический учет обращений за смену».	Учтены все звонки и обращения за смену.	Руководитель	Оснащенное рабочее место консультанта; оснащенное рабочее место руководителя; оплата труда.

Направление 2. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

1.2.1	Принятие решения о необходимости предложить собеседнику помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования	Телефонный консультант	– Должностная инструкция телефонного консультанта; – рабочая инструкция телефонного консультанта; – должностная инструкция консультанта-стажера; – рабочая инструкция консультанта-стажера; – алгоритм организации помощи,	3-й – 4-й разговор со звонившим. Длительность разговора – как обычного обращения (см. п. 1.1.1).	Владение техникой активного слушания, умение работать с собеседниками в кризисных ситуациях, знание и умение работать со всем спектром обращений в Службу ДТД; знание и владение навыками работы по алгоритму	Собеседник мотивирован в достаточной степени, чтобы устойчиво использовать необходимую помощь за рамками телефонного консультирования.	Своевременность предложения об оказании собеседнику помощи за рамками телефонного консультирования; грамотность подбора вида помощи за рамками телефонного консультирования (соответствие вида помощи существу	Супервизор	Оснащенное рабочее место консультанта; оснащенное рабочее место супервизора; оплата труда.
-------	---	------------------------	--	---	---	--	--	------------	--

	вания, выбор вида помощи		выходящей за рамки телефонного консультирования; – журнал статистического учета обращений.		организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.		проблемы собеседника); устойчивая позитивная динамика, наблюдаемая за рамками и в телефонном консультировании.		
1.2.2	Получение согласия звонящего на организацию для него помощи за рамками телефонного консультирования	Телефонный консультант	– Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; – журнал статистического учета обращений.	В ходе разговора	Владение техникой активного слушания, умение работать с собеседниками в кризисных состояниях, знание и умение работать со всем спектром обращений в Службу ДТД; знание и владение навыками работы по алгоритму организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.	Обратившийся дал согласие на организацию для него помощи за рамками телефонного консультирования.	Степень мотивированности обратившегося на получение помощи за рамками телефонного консультирования; информированность обратившегося о порядке получения помощи за рамками телефонного консультирования.	Супервизор	Оснащенное рабочее место консультанта; оснащенное рабочее место супервизора; оплата труда.
1.2.3	Сообщение о данном случае руководителю Службы ДТД	Телефонный консультант	– Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; – журнал статистического учета обращений; – форма «Статистический учет обращений за смену».	До окончания смены, 5 мин.	Умение анализировать и обобщать, навыки работы с информацией, выстраивания рабочей коммуникации.	Руководитель службы проинформирован о данном случае.	В Службе ДТД имеется достаточная информация для организации помощи обратившемуся за рамками телефонного консультирования.	Руководитель	Оснащенное рабочее место консультанта; оснащенное рабочее место руководителя; оплата труда.
1.2.4	Обращение от	Руководитель	– Должностная инструкция руководи-	В течение 3 рабочих дней	Навыки работы с информацией,	Мобилизованы ресурсы иных струк-	Эффективность межведомственно	Руководитель	Оснащенное рабочее место

	имени Службы ДТД в другие службы		дителя; – алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; – папка с данными организаций, работающих с семьей и ребенком, других организаций, а также служб экстренной помощи в регионе и на своей территории; – журнал статистического учета обращений; – форма «Статистический учет обращений за смену».		выстраивания рабочей коммуникации, умение договариваться.	турных подразделений и/или других учреждений для оказания помощи звонившему.	го взаимодействия для организации помощи в данном случае.		консультанта; оснащенное рабочее место руководителя; оплата труда.
1.2.5	Передача данных других служб обратившемуся в Службу ДТД	Телефонный консультант	– Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; – журнал статистического учета обращений; – форма «Статистический учет обращений за смену».	В течение 3 рабочих дней	Знание и умение работать со всем спектром обращений в Службу ДТД, знание и владение навыками работы по алгоритму организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.	Организация контакта звонившего со службами	Четкость и быстрота передачи информации о службах звонящему; информированность обратившегося о порядке получения помощи за рамками телефонного консультирования.	Супервизор	Оснащенное рабочее место консультанта; оснащенное рабочее место супервизора; оплата труда.
1.2.6	Координация работы Службы ДТД и других служб, в случае,	Руководитель	– Должностная инструкция руководителя; – алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного кон-	В период получения помощи обратившимся	Навыки работы с информацией, выстраивания рабочей коммуникации, умение договариваться.	Звонивший получает помощь специалистов других служб.	Обратившимся приобретен опыт позитивного разрешения трудной жизненной ситуации.	Руководитель	Оснащенное рабочее место руководителя; оплата труда.

	если ребенок или семья получает помощь специалистов этих служб		консультирования.						
1.2.7	Выработка общей линии в работе с обратившимся, получающим помощь за рамками телефонного консультирования	Супервизор	– Должностная инструкция супервизора; – алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; – журнал статистического учета обращений; – журнал учета супервизорских сессий; – форма «Отчет о супервизорской сессии».	1 час по мере необходимости	Умение анализировать случай, знание и умение работать со всем спектром обращений в Службу ДТД, знание и владение навыками работы по алгоритму организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.	Согласованность действий телефонных консультантов и специалистов других служб, работающих со звонящим.	Единые принципы оказания различными службами помощи одному клиенту	Руководитель	Оборудованное помещение супервизора; оснащенное рабочее место руководителя; оплата труда.
1.2.8	Сбор данных и анализ результатов работы по оказанию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	Руководитель (сбор данных от служб); супервизор (анализ результатов)	– Должностная инструкция руководителя; – алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.	1 раз в месяц 1 час на получение информации от служб; 1 час – от Службы ДТД и анализ	Умение анализировать и обобщать, умение работать с информацией, осуществлять сбор данных, умение выстраивать рабочую коммуникацию.	Обобщены результаты оказания помощи.	Количество и качество рабочих контактов, необходимых для расширения спектра видов помощи за рамками телефонного консультирования; степень институционализации контактов с другими службами.	Руководитель	Оснащенное рабочее место руководителя; оплата труда.
1.2.9	Анализ эффективности организации	Супервизор	– Должностная инструкция супервизора; – алгоритм организа-	1 час x 2 недели	Умение анализировать и обобщать, умение	Разобраны трудные случаи.	Выявлены затруднения в организации помощи	Руководитель	Оборудованное помещение суперви-

	ганизации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования (проводится на супервизорской сессии)		ции помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; – журнал учета супервизорских сессий; – форма «Отчет о супервизорской сессии».		работать с информацией, умение анализировать случай, владение знаниями и умениями работать с шестифокусной моделью супервизии.		за рамками телефонного консультирования; определены образовательные нужды консультантов.		зора.
--	---	--	---	--	--	--	--	--	-------

Раздел 2. Обеспечение условий для оказания услуги

Направление 3. Отбор и подготовка сотрудников для оказания услуги

2.3.1	Организация отбора специалистов			По мере необходимости		Сформирована группа претендентов для прохождения обучения телефонному консультированию.	Наличие потенциального кадрового резерва.	Руководитель	Помещение для проведения отбора и подготовки претендентов
	1. Проведение двух отборочных интервью	Супервизор; руководитель	– Интервью с претендентом; – анкеты претендентов.	Первое интервью – 15 мин. на чел. по телефону (звонит Служба ДТД); второе интервью – 45 мин./чел.	Навыки активного слушания, работы с информацией, выстраивания рабочей коммуникации, знания и навыки работы с персоналом.	Сформирована группа претендентов для отборочного тренинга (по формальным требованиям)			
	2. Проведение отборочного тренинга	Супервизор	Программа «Телефонное консультирование детей и подростков» ²	Тренинг – 3 час./8 чел./1 тренер	Навыки активного слушания, тренерские навыки обучения взрослых; тренерские навыки в обучении телефонному кон-	Сформирована группа претендентов для обучения телефонному консультированию (по формальным требованиям и критериям отбора).			

² Обучающая программа по телефонному консультированию на 216 часов лицензирована Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения

					сультированию.				
2.3.2	Организация и проведение обучения телефонному консультированию	Супервизор	Программа «Телефонное консультирование детей и подростков» ³	72–150 час. Длительность подготовки зависит от компетенций претендентов	Навыки активного слушания, тренерские навыки обучения взрослых; тренерские навыки в обучении телефонному консультированию	Посещение претендентами всех занятий, активное участие во всех упражнениях; открытость претендентов в период подготовки; степень готовности к работе претендентов (сформирована мотивация, навыки консультирования; проработана профессиональная позиция, ценности; приобретены знания по телефонному консультированию; сформировано умение анализировать свою работу; выработана психологическая выносливость)		Руководитель	Тренинговый зал, раздаточные материалы
2.3.3	Стажировка консультанта-стажера Подготовка к стажировке Сдача экзамена на знание докумен-	Супервизор	– График работы консультантов на линии; – график прохождения стажировки; – график супервизорских сессий для консультантов-стажеров.	Работа на 0,5 ставки в течение 3 мес. 2 недели самостоятельной работы 1 час/стажер	Навыки активного слушания, тренерские навыки обучения взрослых; тренерские навыки в обучении телефонному консультированию; умение работать с	Претенденты освоили телефонное консультирование, приобрели опыт.	Степень укомплектованности штата Службы ДТД	Руководитель	Оборудованное рабочее место консультанта

³ Обучающая программа по телефонному консультированию на 216 часов лицензирована Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения

	таций и внутрен- них пра- вил Службы ДТД Стажиров- ка на ли- нии под руководст- вом су- первизора				собеседниками собеседниками в кризисных состояниях, в том числе с суи- цидентами; на- выки активного слушания; вла- дение всей телефонной проблематикой (см. Классифи- катор обра- щений)				
2.3.4	Принятие решения о зачис- лении кон- сультан- та-стажера в штат в качестве телефон- ного кон- сультанта	Руководи- тель по представле- нию супер- визора	– Представление супервизора на кон- сультанта-стажера; – отчет о стажи- ровке	30 мин.	Навыки работы с информацией, навыки работы с персоналом			Вышесто- ящий руководи- тель	Рабочее место руководителя
Направление 4. Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников									
2.4.1	Регуляр- ное повы- шение квалифи- кации кон- сультан- тов, супер- визора и руководи- теля	Руководи- тель, супер- визор; теле- фонные кон- сультанты	– Должностная инст- рукция руководителя; – должностная инст- рукция супервизора; – должностная инст- рукция телефонного консультанта; – рабочая инструк- ция телефонного консультанта; – план повышения квалификации специалистов	Руководитель – не менее 32 часов в год, супервизор – не менее 32 часов в год, консультанты – не менее 72 часов в год	Соответствую- щие компетен- ции указаны выше.	Повышение уровня профессионализма специалистов.	Повышение качества оказания услуги	Руководи- тель	Тренинговый зал; оборудо- ванное помещение супервизора
2.4.2	Индиви-	Супервизор	– Должностная ин-	2 часа x 1		Развитие навыков	Повышение	Руководи	Оборудован-

	дуальная супервизия		структура супервизора; – график индивидуальных и групповых супервизорских сессий на месяц;	неделя		обсуждения трудных случаев; профилактика выгорания; профессиональный рост консультанта;	качества оказания услуги	тель	ное помещение супервизора
2.4.3	Групповая супервизия	Супервизор	– журнал учета супервизорских сессий; – форма «Отчет о супервизорской сессии».	2 часа x 1 неделя		развитие навыков обсуждения трудных случаев; профилактика выгорания; профессиональный рост консультанта; расширение спектра тактик, используемых при работе; – поддерживающие отношения в команде; выработка общей линии в работе с обратившимися.	Повышение качества оказания услуги; отсутствие случаев выгорания специалистов (увольнение из службы по этой причине).	Руководитель	Тренинговый зал или оборудованное помещение супервизора
2.4.4	Участие в тренингах, методических семинарах	Супервизор. привлеченные тренеры	– Должностная инструкция супервизора; – план повышения квалификации специалистов.	Не менее 3 раз в год		Повышение уровня профессионализма специалистов. профилактика эмоционального выгорания	Профессиональный рост консультанта; повышение качества оказания услуги; отсутствие случаев выгорания специалистов (увольнение из службы по этой причине).	Руководитель	Тренинговый зал или оборудованное помещение супервизора
2.4.5	Подготовка статей, тезисов по телефонному консультированию	Руководитель, супервизор, телефонный консультант	– Должностная инструкция руководителя; – должностная инструкция супервизора; – должностная инструкция телефон-	По согласованию	Навыки анализа, работы с профессиональной литературой, рефлексии своей работы.	Освоение навыков высказывания в письменной форме, навыка описания случая	Позитивный имидж Службы ДТД, степень информированности целевой аудитории и специалистов о Службе ДТД.	Руководитель	Работа в удаленном доступе
2.4.6	Участие	Руководитель,	струкция телефон-	По календарю	Навыки пре-	Развитие навыков		Руководитель	По месту

	в научно-практических конференциях и других формах обмена опытом	супервизор, телефонные консультанты	ного консультанта; – план методической работы Службы ДТД.	мероприятий	зентации, работы с информацией, анализа и обобщения.	выступления перед аудиторией, представления трудных случаев, проведения тренингов и мастер-классов, обмен опытом с коллегами из других служб.		тель	проведения мероприятий
--	--	-------------------------------------	---	-------------	--	---	--	------	------------------------

Направление 5. Информационно-рекламная и просветительская деятельность

2.5.1	Участие в просветительской работе с детскими учреждениями обслуживаемой территории	Руководитель (организация); супервизор (разработка содержания учебного аспекта деятельности); телефонные консультанты; консультанты-стажеры (разработка и выполнение)	– Должностная инструкция руководителя; – должностная инструкция супервизора; – должностная инструкция телефонного консультанта; – рабочая инструкция телефонного консультанта; – должностная инструкция консультанта-стажера; – рабочая инструкция консультанта-стажера; – план просветительской и информационно-рекламной деятельности.	8 часов в неделю	Навыки обучения детей, навыки установления рабочих контактов, навыки активного слушания, навыки работы с информацией, знания принципов рекламирования социальных служб; знание телефонной проблематики.	Разработаны информационные и рекламные материалы по различным детско-подростковым проблемам и проблемам родительно-детских отношений; распространен тираж раздаточных материалов; проинформированы все детские образовательные учреждения, их учащиеся и родители учащихся; родители дошкольников; специалисты образовательных и социальных учреждений для семьи и детей; проведены мероприятия по плану просветительской деятельности.	В обществе создано благоприятное мнение о Службе ДТД; увеличение количества обращений на ДТД.	Руководитель	Раздаточные материалы и средства для размещения и выпуска рекламы
2.5.2	Участие в информационно-рек-	Руководитель, телефонные консультан-				Информация о ДТД постоянно или регулярно доступна детям и взрослым.	Сформирована мотивация для обращения в Службу ДТД у	Руководитель	Раздаточные материалы

	ламной работе с детьми школьного возраста и их родителями; с учащимися учреждений начального и среднего звена профессионального образования; с детьми, оставшимися без попечения; с родителями детей дошкольного возраста; со специалистами детских образовательных и социальных учреждений	ты, консультанты–стажеры, супервизор					детей и их родителей; фон звонков в Службу ДТД постоянный, ровный. Спектр включает все детско-подростковые проблемы и проблемы родительно-детских отношений		
2.5.3	Подготовка книг,	Руководитель, супер-	– План методической работы	По согласованию	Навыки анализа, работы с	Информация о ДТД постоянно или	В обществе создано благоприят-	Руководитель	Оснащенное рабочее мес-

	статей, тезисов и иных публикаций, выступлений в СМИ, посвященных телефонному консультированию	визор, телефонный консультант	Службы ДТД; – план просветительской и информационно-рекламной деятельности		профессиональной литературой; навыки презентации, работы с информацией, анализа и обобщения	регулярно доступна детям и взрослым.	ятное мнение о Службе ДТД; сформирована мотивация для обращения в Службу ДТД у детей и их родителей; население информировано о Службе ДТД; увеличение количества обращений на ДТД.		то руководителя, супервизора и консультанта
--	--	-------------------------------	---	--	---	--------------------------------------	--	--	---

Оценка эффективности деятельности по оказанию услуги

Критерии оценки эффективности услуги:

- все дети, проживающие на территории обслуживания Службы ДТД, имеют доступ к услуге;
- в Службу ДТД поступают обращения по всему спектру детских, подростковых и родительско-детских проблем;
- в Службу ДТД обращаются дети всех возрастов (3–18 лет), родители и специалисты детских учреждений;
- Службой ДТД заключены договора о сотрудничестве со службами, оказывающими помощь семьям и детям по всем видам проблем;
- в Службу ДТД поступает не менее 60-80 обращений в день на одну линию.

Основным способом оценки деятельности службы является контроль качества ее работы (инструментом контроля выступает супервизия) и административный контроль (см. Стандарт услуги, а также Приложения 1–3 и 5).

Организационные основы деятельности по оказанию услуги

Обязательные мероприятия перед началом деятельности по услуге

П/н	Этап	Основные мероприятия	Продолжительность	Результаты	Исполнители	Необходимые компетенции
1	Отбор и подготовка команды консультантов к работе	1. Проведение отборочных интервью и тренинга	Первое интервью – 15 мин./чел. Второе интервью – 40 мин./чел.	1. Отобраны претенденты, подходящие по формальным, требованиям и критериям отбора	1. Первое интервью – руководитель Службы ДТД, супервизор (методист). Второе интервью – супервизор Службы ДТД	Тренерские навыки в обучении взрослых; тренерские навыки в обучении телефонному консультированию; владение активным слушанием; умение работать с информацией; навыки работы с персоналом
		2. Проведение подготовки консультантов к работе на линии	Тренинг – 3 час./8 чел./1 тренер; длительность подготовки зависит от компетенции претендента и может составлять от 72 до 150 час.	2. Сотрудники готовы к работе на линии детского телефона доверия	2. Супервизор Службы ДТД	
2	Стажировка новых консультантов	1. Подготовка к стажировке (изучение документации)	1. 2 недели самостоятельной работы	Стажеры получили опыт работы на линии; осуществлен ввод в работу новых сотрудников (стажеров); новый сотрудник (стажер) нашел свой психотерапевтический стиль работы как телефонный консультант; определены зоны профессионального роста стажера как телефонного консультанта	Супервизор	Умение работать с собеседниками в кризисных состояниях, в том числе с суицидентами; навыки активного слушания; владение всей телефонной проблематикой (см. Классификатор обращений)
		2. Сдача экзамена на знание документации и внутренних правил работы	2. 1 час/стажер			
		3. Стажировка под руководством супервизора	3. Не менее 72 час.			
3	Подготовка рабочего места консультанта	1. Сбор информационных материалов. 2. Принятие необходимой нормативно правовой документации. 3. Установление необходимых рабочих связей, заключение договоров о сотрудничестве с социально-психологическими службами.	3 мес.	Обеспеченность деятельности по оказанию экстренной психологической помощи	Руководитель Службы ДТД, супервизор (методист), консультанты	Умение работать с информацией; навыки ведения переговоров; знание особенностей телефонного консультирования

		4. Материально-техническое оснащение рабочего места.				
4	Проведение информационно-рекламной кампании среди целевой аудитории	1. Разработка информационных материалов для детей разного возраста, для родителей и специалистов (к 1 сентября, 12 января, 17 мая)	1. В течение года	Обеспечение доступа к услуге для клиентов	1. Супервизор (методист). консультанты	Знание принципов рекламирования социальных служб и телефонных служб помощи; навыки создания социальной рекламы; знание телефонного консультирования; знания по детской возрастной психологии
		2. Печать и размещение рекламы	2. 2 недели		2.Руководитель Службы ДТД	
		3. Проведение школьных информационно-рекламных кампаний не менее 3 раз в год	3. 1–2 недели		3. Консультанты, супервизор (методист)	
		4. Анализ результатов кампании	4. Анализ статистических данных за 6 мес. после кампании – 2 часа работы со статданными		4. Супервизор (методист)	
		5. Выступления перед специалистами (директорами школ, центров помощи детям и семьям, специалистами органов опеки и попечительства, КДНиЗП)	5. Подготовка выступления – 30 мин., выступление – 15 мин.		5. Консультанты, супервизор (методист)	

Одновременное количество получателей услуги

Пропускная способность одного канала (одной линии) Службы ДТД – 60–80 обращений в сутки.

Оптимальная продолжительность получения услуги клиентом

В период до достижения ребенком 18 лет, особенно в кризисные периоды, а также в трудной жизненной ситуации услуга может предоставляться однократно и пролонгированно. Длительность оказания помощи зависит от ситуации и проблемы, оптимально разговор длится от 20 до 40 минут, хотя не исключено более длительное оказание помощи

Противопоказания для оказания услуги – не имеется.

Доступность услуги для клиентов целевой группы

Определяется информационно-рекламной деятельностью Службы ДТД и соотношением числа телефонных линий к численности детского населения.

Контекст существования услуги

Услуга оказывается в профессиональном формате, т. е. все сотрудники, работающие в Службе ДТД, являются специалистами в области психологической помощи, прошедшими специальную подготовку по телефонному консультированию и работе с детскими и подростковыми обращениями.

Организации, на базе которых может реализовываться данная услуга. Услуга предоставляется Службой ДТД, которая может работать как самостоятельное учреждение (организация) и как структурное подразделение учреждения, работающего с семьей и детьми.

Связь с другими организациями. В ходе телефонного консультирования в случае необходимости осуществляются рабочие связи со всеми органами и учреждениями системы защиты детства в порядке, установленном нормативными актами Службы ДТД, органами местного самоуправления и органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

Работа с общественностью. Регулярное информирование детей и их родителей, специалистов детских учреждений, населения о деятельности Службы ДТД. Подробнее – см. Просветительско-информационная деятельность Службы ДТД.

Документооборот в процессе деятельности по услуге

Документы, регламентирующие непосредственное оказание помощи позвонившим и организацию для них помощи за рамками телефонного консультирования:

- примерное положение о Службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 1);
- концептуальные основы работы Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 2);
- должностная инструкция руководителя Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 3);
- должностная инструкция супервизора (методиста) Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 4);
- должностная инструкция телефонного консультанта Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 5);
- рабочая инструкция телефонного консультанта Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 6);
- должностная инструкция консультанта-стажера Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 7);
- рабочая инструкция консультанта-стажера Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 8);
- примерное штатное расписание Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 9).
- алгоритм работы с ребенком, находящимся в трудной жизненной ситуации, для Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 10);
- работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Приложение 11);
- алгоритм действий телефонного консультанта при сообщении о жестоком обращении с ребенком (Приложение 12);

- организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, в Службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (*Приложение 13*);
- порядок действий по помещению ребенка в стационарное социальное учреждение (приют, социально-реабилитационный центр) в Службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (*Приложение 14*);
- контроль деятельности Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (*Приложение 15*);
- критерии контроля деятельности Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (*Приложение 16*);
- документооборот Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (*Приложение 17*);
- формы статистического учета обращений в Службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером (*Приложение 18*);
- российская и международная кодификация обращений на детский телефон доверия (*Приложение 19*);
- международная форма учета статистических данных (*Приложение 20*);
- рекомендации Российской ассоциации детских телефонов доверия (*Приложение 21*);
- брошюра для директора образовательного учреждения (*Приложение 22*);
- примеры рекламных обращений (*Приложение 23*);
- алгоритм действий при работе с телефонным обращением (этапы телефонной беседы) (*Приложение 24*);
- лист опроса претендента (*Приложение 25*).

Документы, регламентирующие порядок работы службы:

- график работы консультантов на линии(ях) на месяц;
- график индивидуальных и групповых супервизорских сессий на месяц;
- журнал статистического учета обращений (*Приложение 18*);
- форма «Статистический учет обращений за смену»; форма «Статистический учет обращений за месяц», форма «Статистический учет обращений за квартал»;

форма «Статистический учет обращений за полугодие»; форма «Статистический учет обращений за год» (Приложение 18);

- форма для посетителей, которые могут быть допущены руководителем Службы ДТД для ознакомления с работой «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений» (Приложение 18);
- форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения для передачи в орган опеки и попечительства» (Приложение 18);
- журнал учета супервизорских сессий (Приложение 18);
- форма «Отчет о супервизорской сессии» (Приложение 18);
- кодификатор обращений (Приложение 19);
- международная форма учета статистических данных (Приложение 20);
- папка с информацией об органах и организациях системы защиты детства, других организаций, а также служб экстренного реагирования, работающих на данной территории и в регионе расположения Службы ДТД;
- журнал для неформального общения консультантов.

Документы планирования:

- перспективный план работы Службы ДТД на год;
- план повышения квалификации специалистов Службы ДТД на год;
- план методической работы Службы ДТД на год;
- план просветительской работы с детскими учреждениями обслуживаемой территории на полугодие;
- план информационно-рекламной работы с детьми школьного возраста, с учащимися учреждений начального и среднего звена профессионального образования, с детьми, оставшимися без попечения, проживающими в учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (законных представителей) на полугодие;
- план просветительской и информационно-рекламной кампании Службы ДТД как службы по защите детей в обществе на год;
- план мероприятий, организуемых в субъекте РФ к Международному дню детского телефона доверия 17 мая, ко Дню защиты детей 1 июня, ко дню основания (открытия) Службы ДТД;
- график общих собраний сотрудников Службы ДТД на квартал.

Документы отчетности:

- учет обращений в Службу ДТД по формам «Статистического учета обращений» за смену, за месяц, за квартал, за полугодие, за год;
- аналитический отчет о деятельности Службы ДТД за год;
- анализ результатов просветительской и информационно-рекламной деятельности Службы ДТД за полугодие, за год;
- анализ качества работы Службы ДТД за полугодие, в том числе:
 - анализ отработки кризисных обращений;
 - анализ отработки суицидальных обращений;
 - анализ отработки обращений по поводу жестокого обращения 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;
 - анализ образовательных потребностей телефонных консультантов за год.

Кадровое обеспечение деятельности по услуге

Состав команды специалистов услуги см. Приложение 9 «Штатное расписание Службы ДТД».

Служба ДТД должна быть полностью укомплектована профессиональными кадрами, участвующими в оказании услуги. Все специалисты службы должны иметь высшее профессиональное образование, специализироваться в области практической психологии и пройти специальную подготовку в сфере оказания экстренной психологической помощи детям и подросткам по телефону.

Сотрудники службы должны регулярно участвовать в курсах повышения квалификации, в работе специализированных семинаров, тренингов, супервизий и т.д. Не менее 50% консультантов каждой службы ДТД должны иметь опыт телефонного консультирования не менее 2 лет.

Персонал службы ДТД, участвующий в оказании услуги, состоит из руководителя службы (1 ставка), супервизора/методиста (2 ставки) и телефонных консультантов (10 ставок) – при круглосуточном (24 часа) режиме работы телефонной линии; руководителя Службы (1 ставка), супервизора/методиста (1 ставка) и телефонных консультантов (2,5 ставки) – при 6-часовой работе телефонной линии.

Руководитель определяет идеологию работы Службы ДТД; в рамках своей компетенции разрабатывает и утверждает нормативные документы; определяет потребности службы в кадровых, финансовых, материально-технических и иных ресурсах; представляет службу в различных организациях; устанавливает режим и другие условия работы службы; утверждает планы работы службы по направлениям; организует непосредственную работу с обратившимися за помощью; организует помощь позвонившим, выходящую за рамки телефонного консультирования; организует просветительскую и информационно-рекламную работу; утверждает планы методической работы и профессиональной поддержки консультантов; в случае необходимости выполняет обязанности телефонного консультанта; проводит количественный и качественный анализ процесса и результатов работы.

Квалификационные требования: высшее профессиональное образование. Руководитель должен являться специалистом в области психологической помощи и иметь опыт (стаж) работы в качестве телефонного консультанта в службе ДТД не менее 3 лет.

Супервизор (методист) контролирует качество работы службы ДТД; составляет представления для приема и освобождения от должности сотрудников службы ДТД; участвует в разработке должностной документации; присутствует на сменах телефонных консультантов и консультантов-стажеров; участвует в организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; проводит индивидуальные и групповые супервизорские сессии; при необходимости работает в качестве телефонного консультанта на сменах; проводит семинары, тренинги и пр. для повышения квалификации сотрудников; разрабатывает методические материалы по телефонному консультированию; осуществляет отбор и обучение претендентов на должность телефонного консультанта и проводит их стажировки.

Квалификационные требования: высшее профессиональное образование в области психологии или психотерапии. Супервизор/методист службы ДТД должен являться специалистом в области психологии и иметь опыт (стаж) работы на телефоне доверия не менее 5 лет в качестве телефонного консультанта и не менее 3 лет в качестве супервизора.

Телефонный консультант оказывает помощь позвонившим, в том числе лицам, находящимся в кризисе и обратившимся за помощью на ДТД; проводит пролонгированную помощь, ведет психологическое консультирование детей, в том

числе детей в трудной жизненной ситуации и членов их семей; помогает звонящему разыскать социальные службы, в помощи которых он нуждается; по возможности отвечает на запросы, ответ на которые подросток вряд ли может найти сам или с чьей-либо помощью; организует позвонившему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования; ведет статистический учет, регистрируя обращения в журнале статистического учета обращений и заполняя Форму «Статистический учет обращений за смену».

Квалификационные требования: высшее профильное образование⁴ или высшее образование в сфере социальной работы, успешное прохождение отбора и специальной подготовки по телефонному консультированию, а также стажировки в Службе ДТД.

См. также должностные инструкции специалистов в Приложении 3–8.

Отбор и подготовка сотрудников, участвующих в оказании услуги

Отбор и подготовка специалистов ведется в Службе ДТД.

Отбор осуществляет супервизор/методист на основе критериев, изложенных в Приложении 2 *«Концептуальные основы работы Детского телефона доверия, работающего под единым общероссийским номером»*.

Подготовка претендентов ведется как индивидуально, так и в группах, и обязательно включает в себя теоретические и практические занятия, тренинги и стажировку. Подготовка осуществляется по четырем основным направлениям:

- обучение и выработка навыков и приемов телефонного консультирования, соблюдения принципов непосредственной работы с обратившимся;
- отработка навыков работы с людьми разных возрастных групп и с различными психологическими проблемами; работа с детскими и подростковыми обращениями;
- формирование умения анализировать свою работу, решать свои рабочие проблемы;
- тренировка психологической выносливости.

⁴ Согласно действующим в РФ тарифно-квалификационным характеристикам, утвержденным Минтрудом РФ (постановление от 05.04.2000 №28), психологами-консультантами могут быть психологи (специалисты, имеющие высшее психологическое образование) и педагоги-психологи (специалисты, имеющие высшее педагогическое образование со специализацией «психология»).

Претенденты, успешно прошедшие обучение телефонному консультированию, становятся консультантами-стажерами Службы ДТД. Стажировка может длиться от трех до шести месяцев. Решения о приеме претендента на работу в качестве консультанта-стажера или в качестве телефонного консультанта, равно как и предложения по увольнению телефонных консультантов, принимаются руководителем Службы ДТД по представлению супервизора/методиста.

Консультант-стажер оказывает помощь позвонившим, в том числе лицам, находящимся в кризисном состоянии, проводит психологическое консультирование детей/подростков и членов их семей; информирует обратившегося о социальных службах, в помощи которых он нуждается; по возможности отвечает на запросы, ответ на которые ребенок/подросток вряд ли сможет найти сам или с чьей-либо помощью.

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

Требования к информационному обеспечению услуги

Необходимо регулярное информирование детей и их родителей, специалистов детских учреждений, населения о деятельности Службы ДТД. Подробнее – см. Просветительско-информационная деятельность Службы ДТД.

Приложение 21 – Рекомендации Российской ассоциации детских телефонов доверия.

Приложение 22 – Брошюра для директора образовательного учреждения.

Приложение 23 – Примеры рекламных обращений.

Приложение 24 – Алгоритм действий при работе с телефонным обращением (этапы телефонной беседы).

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге

Услуга предоставляется в специально предназначенном помещении Службы ДТД, отвечающем санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Помещение должно иметь все виды коммунально-бытового благоустройства и быть оснащено техническими средствами, обеспечивающими высококачественную телефонную связь.

Помещение должно соответствовать следующим требованиям в соответствии со спецификой телефонного консультирования:

- иметь повышенную защищенность от посторонних источников шума;
- располагаться не ниже второго этажа и иметь защиту от вторжения;
- быть изолированным от помещений, не относящимся к службе, и/или иметь отдельный вход;
- иметь охранную сигнализацию и находиться под охраной.

Рекомендуется в помещении Службы ДТД дополнительно оборудовать кухню, душ.

Служба ДТД должна быть оснащена компьютером и другими техническими средствами, офисным оборудованием. В Службе ДТД должен иметься телефон-автоответчик.

Площадь рабочего помещения, в котором телефонный консультант работает на линии, должна быть не менее 10 кв. м с окном, а рабочее место должно быть оснащено письменным столом, стулом, креслом, диваном, журнальным столиком, настольной лампой, телефонным аппаратом с автоответчиком, телефонной гарнитурой, компьютером, вешалкой, дверью с замком и глазком. Рабочее место не следует загромождать мебелью, оно должно быть свободным от всякого рода украшений и всего, что напрямую не относится к работе телефонного консультанта.

Площадь рабочего помещения супервизора должна быть не менее 20 кв. м, помещение должно быть оснащено письменным столом, стульями (по числу сотрудников Службы ДТД), настольной лампой, книжным шкафом, вешалкой, компьютером, телефонным аппаратом, сейфом.

Рабочее место руководителя Службы ДТД должно находиться в отдельном помещении и быть оснащено в соответствии с принятыми стандартами.

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

Расчет нормативных затрат на оказание услуги и на содержание имущества приведен в Приложении 26.

ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ

Детский телефон доверия – служба экстренной психологической помощи по телефону детям и подросткам, переживающим трудную жизненную ситуацию, а также взрослым (родители, заменяющие их лица, специалисты, работающие с детьми и в сфере родительно-детских отношений).

Жестокое обращение в отношении детей – физическое, психическое, экономическое, сексуальное насилие, а также пренебрежение нуждами. Жестокое обращение с детьми включает в себя любую форму плохого обращения в отношении несовершеннолетних со стороны взрослых (родители и/или другие родственники, опекуны, попечители, педагоги, воспитатели, представители органов правопорядка и т. д.).

Кризис – состояние, при котором невозможно дальнейшее функционирование личности в рамках прежней модели поведения, даже если она целиком устраивала данного человека. Кризисы психологического состояния проявляются в стрессах, страхах, чувстве неуверенности и проч.

Позвонивший(ая) – клиент(ка) Службы детского телефона доверия. Также могут быть использованы синонимы обратившийся(шаяся), собеседник(ница)

Ребенок – в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка каждое человеческое существо до достижения 18-летнего возраста, если по закону, применимому к данному ребенку, он не достигает совершеннолетия заранее.

Служба детского телефона доверия, работающего под единым общероссийским номером – детский телефон доверия, принимающий обращения по общероссийскому номеру телефона 8-800-2000-122.

Супервизия – профессиональное консультирование психологов-консультантов Службы детского телефона доверия. Анализ целесообразности и качества использования практических подходов и методов телефонного консультирования и отношений, возникающих между позвонившим и консультантом, может рассматриваться как один из методов теоретического и практического повышения квалификации специалистов в области телефонного консультирования детей.

Трудная жизненная ситуация – ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую он не может преодолеть самостоятельно.

Экстренная психологическая помощь – скорая психологическая помощь (консультирование), оказываемая людям, переживающим острое состояние

психологического кризиса, как правило, без личного общения консультанта-психолога и его клиента, а на расстоянии, например по телефону, через интернет и т. д. При необходимости дальнейшей помощи клиенту, экстренная психологическая помощь может обеспечивать его связи и взаимодействия со специализированными (психологическими, социальными, медицинскими и др.) организациями и учреждениями.