

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

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

1. Общие положения

1.1. Служба ДТД – экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему¹ 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 Принятое в телефонном консультировании обозначение клиента – caller (англ.) – позвонивший, обратившийся, собеседник.

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

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 (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

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

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.

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 родительно-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.

⁴ Вариант: дневная и ночная смена равны 12 час.

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.