

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

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.

Предавая гласности данные статистического анализа или типичные случаи обращений, необходимо следить, чтобы из рассказа были полностью удалены детали, позволяющие опознать позвонившего, с тем чтобы доверие общества к 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 согласие¹. 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 претенденту быть телефонным консультантом. Их наличие является основанием для отказа претенденту;

¹ Согласие звонящего фиксируется в журнале учета обращений.

- 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.

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.