

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

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 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 сна¹.

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

¹ Внутренний порядок Службы ДТД должен предусматривать организацию перерыва на обед.

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 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 incesta).

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 выработывая 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. Исключение 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. Рекомендуется предлагать психологическое консультирование или терапию собеседнику после того, как у телефонного консультанта состоялось основательное знакомство с обратившимся за помощью, суть его проблем выяснена, 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 дает 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.

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).

