

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

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

1. Режим работы

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

2. Передача смены

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

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

2.3. Консультант обращает внимание на кризисные звонки и обращения, которые потребовали организации дополнительной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

2.4. После окончания смены консультант заполняет форму «Статистический учет обращений за смену»¹ (в течение 7 минут). В оставшееся время сдающий смену консультант приводит в порядок рабочее место: рабочий стол и кухню и проветривает рабочую комнату.

3. Ведение журнала статистического учета обращений

3.1. Заступив на дежурство, консультант расписывается в журнале статистического учета обращений (далее – журнал), проставляя дату и указывая свою фамилию. Во время дежурства телефонный консультант фиксирует в нем каждый звонок. В журнале фиксируются все звонки, за исключением ошибочных. Журнал заполняется по графам четким и разборчивым почерком. При регистрации консультант отмечает номер звонка по счету от начала смены, время начала и длительность разговора, возраст и пол говорившего, ставит

¹ Форма «Статистический учет обращений в Службу ДТД за смену» — форма учета количественных показателей работы; заполняется в каждую смену.

код(ы) обращения и кратко указывает содержание обращения. Если звонивший не сказал, сколько ему лет, консультант должен указать его возраст примерно. На запись информации об обращении в журнал отводится от 0,5 до 5 минут.

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

3.3. В журнал также заносится запись о договоренности, заключенной между консультантом и постоянным собеседником, о количестве и длительности разговоров с ним.

4. Правила поведения телефонного консультанта по соблюдению анонимности

4.1. Телефонный консультант находится на дежурстве в рабочей комнате один.

4.2. В помещении Службы ДТД находится дежурный телефонный консультант, руководитель и супервизор (методист). Любые иные лица могут находиться в помещениях службы только с разрешения руководителя.

4.3. Дверь рабочей комнаты постоянно закрыта на ключ. Консультант открывает ее только на установленные сигналы и имеет право не прерывать разговора, если это может повредить беседе.

4.4. Разговоры с посторонними лицами или работниками учреждения (организации), при которой работает Служба ДТД, должны происходить вне рабочих комнат и не мешать работе.

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

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

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

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

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

4.10. Телефонный консультант не раскрывает псевдонимов других консультантов, не сообщает никаких данных об их внешнем виде, возрасте, не разглашает номера их личных телефонов или адреса.

5. Обращение за помощью к супервизору (методисту)

5.1. Дежурный консультант имеет право в любое время смены обратиться (лично или по телефону) к супервизору.

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

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

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

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

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

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

7. Угроза жизни

7.1. В случае угрозы жизни дежурного консультанта он принимает меры к спасению и немедленно связывается со службой режима (с охраной) учреждения (организации), при которой работает Служба ДТД, с руководителем службы и органами правопорядка.

8. Поломка оборудования

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

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

9. Правила организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

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

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

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

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

9.5. Телефонный консультант сообщает о случае руководителю службы, который совместно с дежурным консультантом принимает решение о необходимости организовать для звонящего помощь и ведет переговоры с руководителями других служб по поводу обратившегося (в течение трех дней со дня обращения).

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

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

10. Сообщение о преступлении

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