

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

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

1. Режим работы

1.1. Консультант-стажер работает в соответствии с графиком работы консультантов на линии(ях) посменно. Смена длится 6 или 12 часов, как установлено в Службе ДТД.

2. Передача смены

2.1. Консультант-стажер обязан прийти за 15 минут до начала смены.

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

2.3. Сдавая смену, консультант-стажер задерживается на 15 минут и заполняет форму «Статистический учет обращений смену»¹ (в течение 7 минут).

2.4. Сменяющийся дежурный сообщает заступающему на смену консультанту о тех звонивших, обращения которых возможны в следующую смену.

2.5. Сдающий смену консультант-стажер приводит в полный порядок рабочий стол и проветривает рабочую комнату.

3. Ведение журнала статистического учета обращений

3.1. Консультант-стажер фиксирует звонки в журнале статистического учета обращений (далее – журнал). Заступив на дежурство, консультант-стажер расписывается в журнале, проставляя дату и указывая свою фамилию. В журнале фиксируются все звонки, за исключением ошибочных. Журнал заполняется по графам четким и разборчивым почерком. При регистрации консультант-стажер отмечает номер звонка по счету от начала смены, время начала разговора, длительность разговора, возраст и пол говорившего, ставит код(ы) обращения и кратко указывает содержание обращения. Если звонивший не сказал, сколько ему

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

лет, консультант-стажер должен указать его возраст примерно. На запись обращения в журнал отводится от 0,5 до 5 минут.

3.2. В журнал заносится запись о договоренности, достигнутой между консультантом-стажером и собеседником, о количестве и длительности разговоров.

4. Правила поведения консультанта-стажера, обеспечивающие соблюдение анонимности

4.1. Консультант-стажер находится на дежурстве в рабочей комнате один или с супервизором.

4.2. В помещении Службы ДТД имеют право находиться только ее руководитель, супервизор (методист), дежурные телефонные консультанты и/или консультанты-стажеры. Любые иные лица могут там находиться только с разрешения руководства.

4.3. Дверь рабочей комнаты Службы ДТД постоянно закрыта на ключ. Консультант-стажер открывает ее только на установленный сигнал и имеет право не прерывать разговор, если это может повредить беседе.

4.4. Разговоры с посторонними лицами должны происходить вне рабочих комнат и не мешать работе.

4.5. Номер телефона Службы ДТД используется только для разговоров с обратившимися за помощью, и находящийся на смене консультант-стажер не разрешает посторонним лицам пользоваться номером Службы ДТД.

4.6. Консультант-стажер не сообщает об устройстве Службы собеседникам, журналистам и иным лицам. Консультант-стажер адресует журналистов к руководителю. Для этого данные журналиста (адрес, телефон) записываются в журнал статистического учета обращений. Тот же порядок следует соблюдать в отношении лиц, желающих поговорить с руководителем.

4.7. Консультант-стажер не имеет права разглашать ни факт разговора с обратившимся, ни содержание разговоров.

4.8. Консультант-стажер не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы, в неслужебных целях.

4.9. Консультант-стажер не раскрывает свой псевдоним и не сообщает свои контактные данные.

4.10. Консультант-стажер не обсуждает личность и работу других консультантов со звонящими.

4.11. Консультант-стажер не раскрывает псевдонимов других консультантов, не сообщает данных об их внешнем виде, возрасте, их личных телефонов или адресов.

5. Обращение за помощью к супервизору (методисту)

5.1. Консультант-стажер обращается за помощью (лично или по телефону) в сложных случаях или при чрезвычайных обстоятельствах, затрудняясь принять самостоятельное решение; при внезапном ухудшении самочувствия, а также если ему требуется немедленная психологическая поддержка.

6. Приход собеседника в помещение Службы ДТД

6.1. Если собеседник пришел в Службу ДТД, консультант-стажер объясняет ему, что не может оставить работу на линии для разговора с ним. Затем консультант-стажер предлагает пришедшему пройти на прием к психологу или, если в этом есть необходимость, вызывает в Службу ДТД руководителя. Собеседнику предлагается подождать вне помещения Службы ДТД.

7. Угроза жизни

7.1. В случае угрозы жизни находящегося на смене консультанта-стажера он принимает меры к спасению и немедленно связывается со службой режима учреждения (организации), в составе которой работает Служба ДТД, с руководителем Службы ДТД и органами милиции.

8. Поломка оборудования

8.1. Если во время дежурства прерывается телефонная связь, дежурный консультант-стажер извещает о поломке руководителя, а также сообщает о ней на обслуживающую телефонную станцию.

8.2. В случае повреждений другого оборудования дежурящий консультант-стажер обращается за помощью в ремонтные службы и старается не прерывать работы.