УТВЕРЖДАЮ:

Директор КОГАУСО «Кировский центр

социальной помощи семье и детям»

С.А. Снигирева\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

**П О Л О Ж Е Н И Е**

**О службе «Телефон доверия»**

**отделения психолого-педагогической помощи**

**Кировского областного государственного учреждения**

**социального обслуживания**

**«Кировский центр социальной помощи семье и детям»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**
   1. **1.1.** Служба экстренной психологической помощи по телефону является специализированным подразделением отделения психолого-педагогической помощи семье Кировского областного государственного автономного учреждения социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» (далее – КЦСПСиД, Центр).
   2. **1.2.** Служба «Телефон доверия» создана с целью снижения психологического дискомфорта и создания атмосферы безопасности для населения, снижения уровня общественной агрессивности, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры граждан и укрепления их психологического здоровья.
   3. Назначение деятельности Службы – способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав.
   4. **1.3.** Служба «Телефон доверия» предназначена для предоставления экстренной, квалифицированной, анонимной, бесплатной психологической помощи по телефону различным категориям граждан.
   5. **1.4.** В своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, действующим законодательством РФ, нормативно-правовыми актами федеральных и региональных органов власти, а также министерства социального развития Кировской области по направлению деятельности, Уставом учреждения, положением об отделении и настоящим положением. В работе Служба придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) и принципов Международного объединения детских телефонов доверия (CHI).
   6. **1.5.** Служба «Телефон доверия» создается, реорганизуется и ликвидируется решением директора центра по согласованию с Министерством социального развития Кировской области.
   7. **1.6.** Служба «Телефон доверия» оснащается техническими средствами и оборудованием. С учётом специфики работы, технические средства должны обеспечивать высококачественную телефонную связь. Помещение службы должно иметь повышенную защищенность от посторонних источников шума.
   8. **1.7.** Общее руководство службой «Телефон доверия» осуществляет заведующий, который назначается и освобождается от должности директором КОГАУСО «КЦСПСиД».
   9. **1.8.** Отбор и расстановка специалистов службы осуществляется заведующим отделением с учётом следующих квалификационных требований:

* Высшее образование (психологическое, медицинское, педагогическое);
* Кандидаты на должность специалиста «ТД» проходят ежегодное обучение (личные и групповые супервизорские занятия) и аттестуются в общем порядке.

1. **ЗАДАЧИ И НАПРАВЛЕНИЯ СЛУЖБЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ».**
   1. **2.1.** Основные задачи службы «Телефон доверия»:

**2.1.1.** обеспечение доступности и своевременности квалифицированной психологической помощи для граждан независимо от социального статуса и места жительства;

**2.1.2.** обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;

**2.1.3.** расширение у абонентов диапазона социально и личностно – приемлемых для самостоятельного решения возникающих проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

**2.1.4.** помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;

**2.1.5.** анализ причин и источников повышенного психологического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных организаций социальной защиты населения;

**2.1.6**. оказание экстренной психологической помощи в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, где есть угроза суицида;

**2.1.7.** организация для позвонивших других видов социально – психологической помощи и информирование их о социальных службах, работающих на данной территории.

**2.2.** Основные направления деятельности службы:

**2.2.1.** непосредственная работа с обратившимся за помощью;

**2.2.2.** методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников;

**2.2.3.** просветительская и информационно-рекламная деятельность.

**3. ПРИНЦИПЫ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.**

**3.1.** Соблюдение принципа уважения собеседника. Уважение к собеседнику проявляется в принятии его системы ценностей; не навязывании ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов; недирективности в общении; в уважении желания собеседника остаться в той или иной степени анонимным.

**3.2.** Соблюдение принципа выслушивания. Выслушивание – это тоже проявление уважения к собеседнику. Соблюдение принципа выслушивания гарантирует звонящему внимательное, доброжелательное отношение и возможность высказаться.

**3.3.** Соблюдение принципа конфиденциальности. Это означает, что как информация о факте звонка, так и само содержание разговора телефонного разговора консультанта с собеседником могут быть переданы только правоохранительным органам и только по решению суда.

**3.3.1.** Меры, обеспечивающие анонимность службы. Служба «Телефон доверия» – «закрытая» служба. Местоположение службы не разглашается; этого требует безопасность работников. Помещения службы изолированы от помещений любых других служб.

**3.4.** Соблюдение принципа доступности. Доступность телефона доверия обеспечивается через информационно-рекламную деятельность.

**3.5.** Соблюдение принципа бесплатности. Разговор по телефону доверия должен быть бесплатным для звонящего.

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СЛУЖБЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ».**

**4.1.** Основные обязанности специалистов службы «Телефона доверия»:

**4.1.1.** Специалист во время дежурства обслуживает все телефонные звонки, поступающие на телефон доверия.

**4.1.2.** Во время телефонного разговора специалист соблюдает принципы анонимности, а о себе сообщает псевдоним, свой график дежурств. Другую информацию сообщать запрещено.

**4.1.3.** Специалист обязан руководствоваться методикой телефонного консультирования. Основным методом работы специалиста является беседа, в которой он обязан:

1. выяснить мотив обращения;
2. определить главную проблему, в решении которой, абонент испытывает наибольшие затруднения;
3. выработать совместную тактику по выходу из кризисного состояния разрешения конфликта;
4. ориентировочно оценить психологическое состояние абонента;
5. установить степень суицидального риска;
6. осуществить психотерапевтическое купирование состояния дезадаптации;
7. оценить эмоциональное состояние абонента при завершении беседы.

**4.1.4.** В случае необходимости абонент направляется на консультирование к соответствующему специалисту.

**4.1.5**. Специалист, осуществляя телефонное консультирование, обязан отвечать вежливо, корректно, доброжелательно вне зависимости от тона обращающегося.

**4.1.6**. Специалист не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с абонентом в корыстных целях.

**4.1.7.** Специалист не должен вступать в какие-либо личные отношения со своим абонентом.

**4.1.8.** Специалист анализирует результаты своей работы, показатели эффективности, представляет сложные случаи для обсуждения.

**4.1.9.** Специалист ведет следующую документацию: журнал регистрации звонков, журнал описания проблем, журнал личного и группового супервизорства. Данные заносятся в электронную базу ЕАИС.

**4.1.10.** Во время дежурства специалист находится вблизи телефонного аппарата. Запрещается оставлять телефонный аппарат, не обеспечив замены.

**4.1.11.** В случае невыхода на дежурство по болезни либо иной уважительной причине, специалист сообщает руководителю службы об этом для обеспечения замены.

**4.1.12.** Специалист обязан повышать свой профессиональный уровень при обмене опытом и участии в конференциях, семинарах, не реже 1 раза в 2 года.

**4.2.** Основные права специалистов службы «Телефон доверия»:

**4.2.1.** Специалист пользуется всеми правами и льготами, установленными действующим законодательством о труде.

**4.2.2.** Специалист имеет право на изменение графика работы по уважительной причине.

**4.2.3.** Специалист может оставлять рабочее место для приема пищи, бытовых нужд, обеспечив подмену.

**4.2.4.** Специалист может вносить предложения по применению новых методик консультирования, по улучшению работы службы «Телефона доверия» в целом.

**5. ОТВЕТВЕННОСТЬ.**

**5.1.** Специалист службы «Телефон доверия» несет ответственность:

**5.1.1.** за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией, положением об отделении, настоящим положением, правилами внутреннего распорядка, распоряжениями заведующего отделением и руководства Центра;

**5.1.2.** за ненадлежащее использование имеющихся технических средств и инвентаря (помещения, мебели, телефонного аппарата и т.п.);

**5.1.3.** за разглашение полученных во время бесед с абонентами сведений, которые могут причинить вред чести, репутации, правам и интересам граждан;

**5.1.4.** за нарушение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

**5.1.5.** за качество ведения документации.

**6. ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ».**

**6.1.** Время работы службы «Телефон доверия» - ежедневно с 800 до 2000 часов.

Режим рабочего времени специалистов по социальной работе телефона доверия –

5 дневная 40 часовая рабочая неделя, с 2 выходными днями (суббота, воскресенье);

8 часовая продолжительность рабочей смены, из них:

**1 смена**: 4 часа на трубке с 8 00 до 12 00 часов

2 часа психосаморегуляция с 12 до 14 часов;

2 часа супервизия (индивидуальная и групповая) с 14 до 16 часов

**2 смена**: 4 часа на трубке с 12 00 до 16 00 часов

1. часа психосаморегуляция с 16 до 18 часов;

2 часа супервизия (индивидуальная и групповая) с 18 до 20 часов;

**3 смена:** 4 часа на трубке с 16 00 до 20 00 часов

2часа психосаморегуляция с 12 до 14 часов;

2часа супервизия (индивидуальная и групповая) с 14 до 16 часов.

**6.2.** Результаты работы службы «Телефон доверия» при отделении психолого-педагогической помощи отражаются в Журнале регистрации звонков, журнале описания проблем и ежемесячных, квартальных, полугодовых и годовых отчетах заведующего отделением, предоставляемых директору КОГАУСО «КЦСПСиД», а также заинтересованным учреждениям и организациям.

Заведующий отделением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласовано юрисконсульт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С Положением ознакомлены: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_