

**Муниципальное казенное учреждение
«Центр психолого-педагогической, медицинской
и социальной помощи «Гармония»
МКУ ЦППМСП «Гармония»**

Принято педагогическим советом
МКУ ЦППМСП «Гармония»
Протокол от № 8 от 28 марта 2016 года

Утверждено и введено в действие
приказом
от 28 марта 2016 года № 01 – 03/19
Директор В.Е. Пилипенко



Положение о телефоне экстренной психологической помощи

1. Общие вопросы

1.1 Телефон экстренной психологической помощи детям и подросткам, именуемый далее «Телефон доверия», является подразделением МКУ ЦППМСП «Гармония».

1.2 Основной целью «Телефона доверия» является профилактика девиантного и делинквентного поведения у детей, подростков, превенция суицидов, неврозов, психосоматических расстройств у данной категории населения, повышение воспитательного потенциала родителей и воспитателей, содействие гармоничной социализации молодого человека.

1.3. Основным субъектом деятельности Телефона является консультант, права и обязанности которого зафиксированы в данном «Положении», а также в должностных инструкциях педагога-психолога и социального педагога.

1.4. Задачи «Телефон доверия»:

1) Оказание экстренной помощи психотерапевтической помощи детям и подросткам, находящимся в кризисной ситуации.

2) Психологическое консультирование детей, подростков, родителей и воспитателей по психологическим проблемам социализации личности детей и подростков.

3) Информационное консультирование абонентов с целью установления их связи с другими социальными службами и специалистами (психотерапевтами, сексопатологами, юристами, социальными работниками, педагогами и др.).

4) Мониторинг психологического состояния подростковой среды региона.

2. Экономические аспекты деятельности «Телефона Доверия»

2.1. Источники финансирования.

1) Основным источником финансирования являются средства, выделяемые из госбюджета на нужды образования. Целесообразно выделение средств, предназначенных на профилактическую работу здравоохранению, органам внутренних дел, социальной защиты населения. Расходы на организацию и финансирование «Телефона Доверия» включаются в общую смету расходов МКУ ЦППМСП «Гармония».

2) Средства, выделяемые благотворительными фондами и организациями.

3) Средства организаций-спонсоров и частных лиц.

3. Органы управления и кадровое обеспечение деятельности телефона экстренной психологической помощи

3.1. Деятельностью службы руководит заведующий, назначаемый директором МКУ ЦППМСП «Гармония» из числа консультантов «Телефона Доверия». Заведующий службой является специалистом с базовым психологическим или медицинским образованием или прошедшим переподготовку по специальности «Практическая психология» или имеющим сертификат на право работы телефонным консультантом. По всем административным, хозяйственным и другим вопросам заведующий непосредственно подчиняется директору Центра на правах его заместителя. По вопросам, относящимся непосредственно к выполнению службой своих прямых задач и содержанию работы телефонных консультантов, заведующий является полностью независимым лицом, несущим полную юридическую, административную и моральную ответственность за всю деятельность службы.

3.2. Заведующий «Телефоном доверия»:

3.2.1. Определяет минимально необходимые потребности службы в финансовых, материально-технических и иных ресурсах, на основании которых осуществляется бюджетное финансирование службы.

3.2.2. Устанавливает режим и условия работы «Телефона доверия» с целью достижения максимальной эффективности его функционирования.

3.2.3. Осуществляет подбор и расстановку кадров.

3.2.4. Привлекает к работе внештатных сотрудников (волонтеров), работающих бесплатно, но обязательно прошедших предварительное обучение.

3.2.5. Непосредственно дежурит на «Телефоне доверия» в качестве консультанта.

3.2.6. Организует рекламную кампанию в прессе, на радио и телевидении по вопросам деятельности «Телефона доверия».

3.3. Консультантом службы «Телефон доверия» может быть специалист, имеющий базовое психологическое образование или прошедший переподготовку по специальности «Практическая психология» или имеющий сертификат на право работы телефонным консультантом. Права и обязанности (Приложение 1) телефонного консультанта утверждаются директором Центра. Консультант является педагогом-психологом или социальным педагогом и имеет права и обязанности, установленные для данной категории педагогических работников.

4. Юридические аспекты деятельности «Телефона доверия»

4.1. Деятельность Телефона является сугубо конфиденциальной. Это означает, что информация о содержании конкретных бесед может быть передана только правоохранительным органам и только по решению суда. Разглашению широкой общественности подлежат только данные статистического анализа. Разглашение анонимности абонента является грубым должностным нарушением и влечет за собой наказание вплоть до увольнения с должности телефонного консультанта. Запрещается совмещение заочного (телефонного) консультирования со следующими видами деятельности: очное психологическое консультирование, диагностика, психологическая коррекция и пр.

Приложение 1 к Положению о
телефоне экстренной
психологической помощи

Права и обязанности телефонного консультанта

I. Общие положения.

Телефон экстренной психологической помощи (далее ТЭПП) – служба экстренной психологической помощи по телефону.

ТЭПП:

- является службой Центра с собственными целями, ценностями и внутренними правилами;
- оказывает преимущественно психологическую и информативную помощь клиентам;
- оказывает помощь преимущественно в экстренных ситуациях или в кризисном состоянии клиента.

Основная цель ТЭПП – дать возможность любому человеку, который находится в экстремальном, кризисном состоянии, получить квалифицированную своевременную психологическую поддержку по телефону.

Консультантами ТЭПП являются специалисты Центра (педагоги-психологи, социальные педагоги) и волонтеры – стажеры, прошедшие специальный курс подготовки телефонного консультирования.

II. Консультант обязан:

- принимать и сдавать рабочее место в порядке и чистоте;
- посещать групповые собрания, занятия и обучающие семинары;
- аккуратно и своевременно заполнять журнал фиксации обращений;
- предупредить администрацию Центра о невозможности выхода на дежурство;
- работать под псевдонимом, не сообщая личных данных (фамилия, домашний адрес, телефон и др.).

III. Консультант имеет право:

- закончить дежурство ранее установленного времени по уважительной причине с обязательной подменой и согласовав с администрацией Центра;
- в любое время стать супервизором любого из сотрудников службы по предварительной договоренности;
- выносить проблемы, возникшие у него в работе с клиентами, на общее собрание консультантов ТЭПП или балинтовскую группу;
- проводить учебные семинары, тренинги и занятия для консультантов ТЭПП;
- делать 5-ти минутные перерывы для принятия пищи, отдыха после трудного звонка, но не чаще 1 раза в час;
- при попытке проникнуть в помещение Службы извне, звонить администрации Центра или в полицию;

IV. Консультанту запрещено:

- открывать посторонним входную дверь во время дежурства;
- предоставлять клиентам какие-либо сведения о сотрудниках Центра (фамилии, домашний адрес, телефон и другие сведения личного характера) – анонимность и защищенность клиента и консультанта должна гарантироваться;
- раскрывать анонимность клиента третьим лицам (в исключительных случаях разрешается раскрытие анонимности абонента представителями социальных и других служб только с согласия клиента);
- использовать информацию, полученную во время беседы с клиентом в корыстных целях;
- класть первым трубку, кроме экстренных случаев (угроза жизни и здоровью консультанта, ЧС);
- соглашаться на очную встречу с клиентом (консультант может сообщить дату своего следующего дежурства, а также предложить очную консультацию педагога-психолога или социального педагога Центра);
- опаздывать на дежурство без уважительных причин, не предупредив администрацию Центра и сменяемого консультанта;
- не приходить на дежурство без уважительных причин;

- использовать ТЭПП не по назначению (подключать модем, давать частные объявления рекламного характера и т.п.);
- покидать рабочее место во время дежурства без предупреждения администрации Центра и без подмены;
- распивать спиртные напитки и находится на дежурстве в пьяном виде;
- без согласования с администрацией Центра приходить на дежурство к другому консультанту;
- вести разговор с постоянными клиентами более 30 минут, кроме исключительных случаев (обострение кризиса, суицид и т.п.);
- сообщать друзьям и знакомым, что является консультантом ТЭПП;
- в целях соблюдения анонимности во время дежурства запрещено нахождение посторонних для ТЭПП лиц, в том числе родственников и знакомых;
- держать трубку снятой с аппарата, отключать телефон;
- разглашать информацию о месте нахождения ТЭПП.