

Государственное автономное учреждение Иркутской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»  
(ГАУ ЦППМиСП)

УТВЕРЖДЕНО

Директор *В.Н. Михайлова* В.Н. Михайлова

Приказ № 1-15 от 22.02.2024г.

## ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

### I. Общие положения

1.1. Служба детского телефона доверия (далее – Служба ДТД) – экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему неотложно, в момент обращения. Служба ДТД – социально-психологическая служба, деятельность которой направлена на реализацию прав ребенка, в том числе на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.2. Деятельность Службы ДТД строится в соответствии с международными актами в области защиты прав детей, Законом Российской Федерации «Об образовании», Федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации в области образования и защиты прав детства, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и Иркутской области, Уставом Государственного автономного учреждения иркутской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Центра), другими локальными актами Центра и настоящим положением.

1.3. Служба ДТД является структурным подразделением Центра.

### II. Цель и задачи Службы детского телефона доверия

2.1. Цель Службы ДТД - способствование созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав.

2.2. Основные задачи Службы ДТД:

- оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе случаях, где есть угроза суицида;
- профилактика девиантного поведения подростков;
- проведение психологического консультирования ребенка и членов его семьи;
- информирование позвонивших о социальных службах, работающих на данной территории.

### III. Организация и порядок работы службы

3.1. Службой ДТД руководит директор Центра, он осуществляет управление работой Службы ДТД по всем направлениям, осуществляет контроль деятельности консультантов, кадровую политику.

3.2. Супервизор отвечает за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу.

3.3. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившим и за организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в информационно-рекламной и просветительской работе службы.

3.4. Права и обязанности руководителя, супервизора, телефонного консультанта определяются настоящим положением, должностными и рабочими инструкциями и трудовым договором, заключенным по месту работы.

3.5. Служба ДТД подключена к единому всероссийскому номеру 8-800-2000-122, принимает звонки круглосуточно, без перерыва на каникулы и праздники.

3.6. Служба ДТД – «закрытая» служба. Все работники, кроме руководителя, «закрыты» для общения с прессой и другими организациями. Местоположение Службы не разглашается; этого требует безопасность работников. Помещение службы изолировано от помещений других служб.

#### **IV. Взаимодействие Службы детского телефона доверия с другими службами**

4.1. При согласии звонящего сведения о нем могут быть сообщены специалистам других служб, в соответствии с нормативно закрепленным порядком действий для подобных случаев.

4.2. В случае, когда позвонивший в Службу по его просьбе был направлен для получения помощи в одно из учреждений и при этом остался клиентом Службы ДТД, сотрудники телефонной службы получают обратную связь от учреждения и совместно выработывают общую линию в работе с обратившимся. Условием выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

#### **V. Основные принципы работы детского телефона доверия**

5.1. В работе служба ДТД придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) и принципов Международного объединения детских телефонов доверия (СНД).

5.2. В непосредственной работе с позвонившим телефонный консультант руководствуется следующими принципами:

- принцип уважения собеседника;
- принцип выслушивания;
- принцип конфиденциальности;
- принцип доступности;
- принцип бесплатности;
- принцип следования общей линии работы Службы ДТД.

#### **VI. Направления работы**

6.1. Основные направления Службы ДТД:

- непосредственная работа с обратившимся за помощью;
- организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников;
- просветительская и информационно-рекламная деятельность.

6.2. Непосредственная работа с собеседником включает в себя: выслушивание собеседника, проведение кризисной интервенции; оказание психологической поддержки; элементы психотерапии позвонившего с синдромом посттравматического стресса; ответ на экзистенциальный запрос позвонившего; мотивацию собеседника на самостоятельное решение жизненных проблем; работу по восстановлению или активизацию жизненных сил собеседника для выхода из кризисного состояния; работу по осознанию подростком необходимости иметь жизненную активную позицию; создание у позвонившего мотивации для обращения за очной психологической помощью; действия по защите прав

ребенка; работу, направленную на повышение уровня психологической культуры собеседников; и т.д.

6.3. Помощь, оказываемая позвонившему посредством телефонного консультирования, не заменяется другими видами психологической помощи, но нужды звонящего часто требуют сочетания телефонного консультирования с другими видами психологической помощи.

6.4. Работая с обращениями звонящих, телефонный консультант также оказывает им информационные и диспетчерские услуги по их запросу.

6.5. Методическая работа в Службе ДТД включает в себя:

- методическое совершенствование работы Службы ДТД по всем направлениям;
- совершенствование алгоритмов деятельности консультантов в экстренных ситуациях;
- освоение новых методов супервизии в области телефонного консультирования;
- индивидуальная и групповая работа с телефонными консультантами в целях повышения их квалификации и профилактики выгорания;
- участие в научно-практических конференциях и семинарах и других формах обмена опытом в области телефонного консультирования.

6.5.1. Совершенствование профессиональных навыков консультантов (повышение квалификации) проходит в форме супервизии, тренингов, методических семинаров.

6.5.2. Профессиональная поддержка команды консультантов осуществляется супервизором службы. Она реализуется через регулярные групповые и индивидуальные супервизорские сессии и через совместную рабочую деятельность всех сотрудников Службы ДТД. Результатами профессиональной поддержки являются психологическая разгрузка и взаимная поддержка супервизора и сотрудников, профессиональный рост телефонных консультантов, отсутствие случаев выгорания.

6.6. Просветительская деятельность включает в себя:

- деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного мнения о Службе ДТД;
- деятельность по формированию как у детей и подростков, так и у их родителей мотивации для обращения за помощью в Службу ДТД;
- деятельность, способствующую появлению статей, иных публикаций, исследований, посвященных работе Службы ДТД

6.6.1. Информационно-рекламная деятельность направлена на целевую работу Службы ДТД и ведется в целях обеспечения доступности экстренной психологической помощи для детей и их родителей по широкому спектру детско-родительских отношений.

6.6.2. Просветительская и информационно-рекламная деятельность обеспечивает фон звонков и спектр обращений, а также при необходимости возрастание числа обращений по актуальным для данной территории проблемам.

6.6.3. Информационная деятельность для дошкольников ведется через родителей, для школьников и старших подростков и их родителей – непосредственно через учебные заведения. Организуются информационно-рекламные кампании различного масштаба, разрабатываются обращения для детей разного возраста и для взрослых по различной тематике.

## **VII. Материально-техническое оснащение службы ДТД**

7.1. Служба ДТД размещается в специально оборудованном помещении. Помещение отвечает санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда.

7.2. Помещение Службы соответствует требованиям, учитывающим специфику работы:

- имеет защищенность от посторонних источников шума;
- изолировано от помещений, не относящихся к Службе.

7.3. Рабочее место телефонного консультанта располагается в помещении площадью не менее 10 кв.м. с окном; оснащено письменным столом, стулом, креслом, диваном, телефонным аппаратом, компьютером.