

Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Ростовской области
«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета
ГБПОУ РО «БГИТ»

Протокол № 1
от «29» 08 2023 г



**Положение о службе экстренной психологической помощи
«Телефон доверия»**

1. Общие положения

1.1. Служба экстренной психологической помощи «Телефон доверия» (далее по тексту – Служба) предназначена для консультативной помощи по телефону в ГБПОУ РО «БГИТ» с целью оказания экстренной психологической помощи лицам, находящимся в кризисной ситуации, предотвращения суицидальных и иных опасных действий.

1.2. Служба в своей деятельности руководствуется соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, статьи 33, 72 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с заинтересованными исполнительными органами государственной власти, органами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и иными организациями.

1.4. Служба размещается в специально оборудованном помещении, расположенном в отдельном кабинете, отвечающем требованиям правил по устройству, эксплуатации и технике безопасности.

2. Основные цели и задачи

2.1. Оказание экстренной психологической помощи детям и их родителям (законным представителям) экстренной консультативно-психологической помощи по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей.

2.2. Психологическое консультирование несовершеннолетних, снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у несовершеннолетних, включая аутоагрессию и суицид.

2.3. Информационное консультирование абонентов с целью установления их связи с другими социальными службами и специалистами (врачами психиатрами, врачами психиатрами-наркологами, врачами психотерапевтами, юристами, социальными работниками и др.)

2.4. Формирование психологической культуры у детей и укрепление их психического здоровья.

3. Функции Службы

В соответствии с возложенными задачами Служба осуществляет:

3.1. Обеспечение доступной, своевременной и квалифицированной психологической помощи несовершеннолетним и их родителям.

3.2. Помощь детям в разрешении конфликтов и психотравмирующих ситуаций, в том числе в случае нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних.

3.3. Проведение информационного консультирования детей, родителей с целью установления их связи с другими службами и специалистами.

3.4. Выявление и анализ проблем среди несовершеннолетних.

3.5. Создание необходимых условий для консультативной деятельности специалистов.

3.6. Предоставление аналитических и отчетных материалов.

4. Основные принципы консультирования по телефону

4.1. Анонимность абонента: абонент не обязан называть себя, передавать своих личных данных: телефонный номер абонента не фиксируется.

4.2. Конфиденциальность: содержание беседы не записывается и не передается третьей стороне; может собираться лишь статистическая информация о звонке: категория проблемы, возраст абонента (если он его сообщил), его социальное положение.

4.3. Толерантность: взгляды, которые высказывает абонент, не осуждаются и не критикуются; это позволяет создать комфортные условия для разговора и эффективной работы с проблемой.

4.4. Управление разговором: абонент может в любой момент прервать

разговор, то же может сделать и консультант при определенных условиях (грубость абонента, отсутствие проблемы абонента).

4. Порядок оказания услуг

4.1. Консультативная психологическая помощь оказывается без непосредственного контакта с обращающимся гражданином, ежедневно, круглосуточно.

4.2. Адрес Службы не указывается в адресных справочниках. Сотрудники Службы представляются только как «Телефон доверия» или под псевдонимом, не называя иных сведений, позволяющих их идентифицировать.

4.3. Пребывание посторонних лиц в помещении службы и использование принадлежащих ей линий связи для личных разговоров исключается.

4.4. Продолжительность одной беседы с абонентом определяется консультантом индивидуально, в зависимости от содержания обращения.

4.5. В тех случаях, когда в ходе беседы возникает предположение о наличии у абонента психического расстройства, которое обуславливает его непосредственную опасность для себя или окружающих, или абонент находится в остром психотическом состоянии, при котором оставление его без психиатрической помощи может существенно ухудшить его состояние и при этом установление контакта с окружающими абонента лицами невозможно, сотрудник Службы принимает меры к установлению места пребывания абонента и немедленно сообщает о его состоянии в службу психиатрической помощи, службу спасения, полицию.

4.6. В остальных случаях сотрудники Службы, сохраняя тайну беседы, не устанавливают место пребывания абонента.

4.7. Сотрудники Службы могут дать совет абоненту обратиться в психоневрологический диспансер (отделение, кабинет), в психотерапевтический кабинет поликлиники, в отделение психолого-педагогической помощи учреждения социального обслуживания, в юридическую консультацию и иные учреждения.

4.8. Обращение абонентов в Службу регистрируется в журнале обращений по «Детскому телефону доверия», где кратко описывается содержание беседы, указываются принятые меры (совет и его содержание, переадресация в иные учреждения и т.п.).

4.9. На протяжении всей смены сотрудники Службы находятся в кабинете, являющемся их рабочим местом, покидать которое разрешено в интервалах между звонками для бытовых потребностей.

4.10. Информация о содержании конкретных бесед сотрудников Службы с абонентами может быть передана без согласия абонентов только в случаях, установленных действующим законодательством.

4.11. При информировании общественности о конкретных случаях обращений граждан запрещается конкретизировать детали, которые могут раскрыть личность абонента.

5. Взаимоотношения с другими подразделениями (информационные связи)

Для выполнения функций и реализации прав Служба взаимодействует:

5.1. С государственными, муниципальными, общественными службами психологической помощи, кризисными службами, службами социальной помощи.

5.2. Со специалистами по вопросам профессионального взаимодействия и обмена информацией.

6. Обязанности Службы

В соответствии с целями и функциями Службы в ее обязанности входят:

6.1. Качественное психологическое консультирование абонентов.

6.2. Своевременное и качественное выполнение должностных обязанностей специалистами службы.

6.3. Аккуратность, своевременность и точность оформления отчетной и иной рабочей документации специалистами службы.

7.3. Применение современных методик психологического консультирования специалистами службы.

7. Права Службы

Служба имеет право:

7.1. Осуществлять статистический и тематический учет обращений в Службу с целью выявления и анализа наиболее актуальных проблем в области психологического консультирования.

7.2. Проводить совещания и участвовать в совещаниях, проводимых в учреждении по вопросам, касающимся деятельности Службы.

7.3. Организовывать и проводить семинары, конференции и др. в области оказания экстренной психологической помощи по телефону.

7.4. Осуществлять исследовательскую деятельность в области оказания экстренной психологической помощи по телефону.

7.5. Проводить научно-практические мероприятия в соответствии с задачами Службы.

7.6. Свободно распространять информацию в средствах массовой информации о своей деятельности, за исключением сведений конфиденциального характера, распространение которых ограничено.

8. Ответственность

8.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Службой функций, предусмотренных настоящим положением, несет заместитель директора по учебно-воспитательной работе.

8.2. Сотрудники Службы несут персональную ответственность за незаконное распространение сведений, составляющих служебную тайну (в соответствии с нормами Федерального законодательства), а также ответственность, предусмотренную должностными инструкциями сотрудников Службы.