

СОГЛАСОВАНО:

Министр социальных  
отношений

Челябинской области

 Т.Е. Никитина

«02» / 07 2014 г.

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора

ЧОЦСЗ «Семья»

№ 105 от 30.06.2014г.

Директор ЧОЦСЗ «Семья»

 А.В. Дягилева

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ ЭКСТРЕННОЙ ЛИНИИ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1 Отделение экстренной линии детского телефона доверия является структурным подразделением Челябинского областного центра социальной защиты «Семья».
- 1.2 Деятельность отделения экстренной линии детского телефона доверия направлена на реализацию прав ребенка, на защиту и помощь со стороны общества и государства.
- 1.3 Услуги отделения экстренной линии детского телефона доверия оказываются населению бесплатно.
- 1.4 Деятельность отделения осуществляется на основе общечеловеческих ценностей и этических норм, научно обоснованных закономерностей оказания социально-психологической помощи.
- 1.5 В своей деятельности отделение руководствуется действующим законодательством РФ, и принципами Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES), настоящим положением, приказами и распоряжениями директора ЧОЦСЗ «Семья», должностными инструкциями.
- 1.6 Руководство отделением экстренной линии детского телефона доверия осуществляется заведующим.
- 1.7 Отделение укомплектовывается согласно штатному расписанию ЧОЦСЗ «Семья»
- 1.8 Реорганизация и ликвидация отделения экстренной линии детского телефона доверия производится в порядке, установленном Уставом ЧОЦСЗ «Семья».

### 2. ЦЕЛИ РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ.

- 2.1 Оказание экстренной психологической и юридической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, где есть угроза суицида.
- 2.2 Выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми.
- 2.3 Профилактика девиантного поведения детей.
- 2.4 Проведение психологического консультирование ребенка и его семьи.
- 2.5 Организация для позвонивших других видов социально-психологической помощи и информирование о социальных службах, работающих на данной территории.

### 3. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ.

- 3.1 Принцип доступности оказываемых услуг.
- 3.2 Принцип бесплатности.
- 3.3 Принцип конфиденциальности.
- 3.4 Принцип анонимности.
- 3.5 Принцип уважения собеседника.

#### **4. ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЯ.**

- 4.1 Непосредственная работа с обратившимся включает в себя: выслушивание; проведение кризисной интервенции; оказание ему психологической поддержки; элементы психотерапии для позвонивших с синдромом посттравматического стресса; ответ на экзистенциальные запросы подростков; мотивация абонентов на самостоятельное решение жизненных проблем; работу по восстановлению или активизации всех жизненных сил собеседника для выхода из кризисного состояния; работу по осознанию ребенком необходимости иметь активную жизненную позицию; работу, направленную на повышение уровня психологической культуры населения; создание у абонентов мотивации для обращения за очной психологической помощью и т.д.
- 4.2 Сочетание телефонного консультирования с другими видами психологической помощи, в том числе on-line консультирование на сайте Центра «Семья». Организация такой помощи, включающей в себя индивидуальную, семейную, групповую психотерапию. При согласии звонящего сведения о нем могут быть сообщены другим специалистам, у которых он в дальнейшем будет получать помощь. Условиями выполнения в данном случае принципа конфиденциальности другим сотрудником.
- 4.3. Методическая работа в службе включает в себя:
  - разработку должностной документации;
  - методическую разработку программ отбора, приема и подготовки телефонных консультантов;
  - методическое усовершенствование работы по всем направлениям;
  - разработку новых методов супервизии в области телефонного консультирования;
  - участие в научных конференциях и семинарах и другие формы обмена опытом в области телефонного консультирования;
  - совершенствование профессиональных навыков (повышение квалификации) проходит в форме супервизий, тренингов, методических семинаров и регулярной самоподготовки сотрудников.
- 4.4. Психологический патронаж консультантов. Реализуется через регулярную групповую и индивидуальную работу с консультантом, и по средствам проведения супервизии. Результатами психологического патронажа являются психологическая разгрузка и взаимная поддержка сотрудников, профессиональный рост телефонных консультантов, отсутствие случаев «выгорания», установление атмосферы взаимного доверия, поддержки и участия в общем деле.
- 4.5. Информационная деятельность включает в себя:

- информирование населения г. Челябинска и Челябинской области о работе экстренной линии детского телефона доверия;
- деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного мнения о детском телефоне доверия;
- деятельность по формированию у детей и у их родителей мотивации для обращения за помощью;
- разработка рекламных буклетов и листовок экстренной линии детского телефона доверия;

4.6. Отбор и подготовка телефонных консультантов. Работа с претендентами ведется как индивидуально, так и в группах, и обязательно включает в себя лекции, тренинги и стажировку.

Заместитель директора



Е.В.Бурая