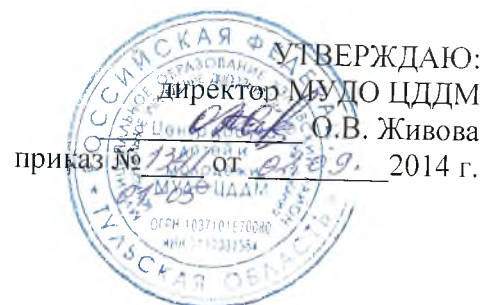


МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТР ДОСУГА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ  
(МУДО ЦДДМ)

СОГЛАСОВАНО

на заседании Педагогического совета

Протокол заседания  
Педагогического совета  
№ 1 от 02.09.14.



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

**1. Общие положения.**

1.1. Служба экстренной психологической помощи «Телефон доверия» (далее – Телефон доверия) организуется в структуре Муниципального учреждения дополнительного образования Центр досуга детей и молодежи (далее - Центр).

1.2. В своей деятельности Телефон доверия руководствуется законодательством РФ, нормативно-правовыми документами Министерства образования Тульской области, Комитета Тульской области по спорту и молодежной политике, администрации муниципального образования Узловский район, уставом и локальными актами Центра.

1.3. Телефон доверия в своей деятельности подконтролен директору Центра.

Телефон доверия в реализации задач взаимодействует со всеми участниками воспитательно-образовательного процесса Центра.

**2. Основные цели, задачи и принципы деятельности Телефона доверия.**

2.1. Телефон доверия предназначен для оказания экстренной анонимной психологической помощи детям и молодежи (родителям и лицам их заменяющим), переживающим кризисное состояние, а также для снижения уровня психологического дискомфорта, агрессии у детей и молодежи (включая аутоагрессию и суицид), формирования психологической культуры у детей и молодежи (родителей и законных представителей), укрепления их психологического здоровья и создания атмосферы психологической защищенности.

2.2. Основная цель работы Телефона доверия – предоставление возможности любому человеку, который находится в экстремальном, кризисном душевном состоянии, получить квалифицированную, своевременную психологическую поддержку по телефону.

### 2.3. Задачи работы Телефона доверия:

- обеспечение доступности и своевременности помощи по телефону независимо от социального статуса и места жительства;
- соблюдение принципа анонимности и конфиденциальности, полученных во время работы сведений, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан;
- обеспечение помощи абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно;
- разработка и распространение рекламных материалов о деятельности и предоставляемых услугах службы;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных социальных групп детей и молодежи.

2.4. Телефон доверия в своей деятельности руководствуется следующими принципами, которые позволяют более эффективно оказывать помощь абонентам:

- *доступность*. Телефон доверия работает бесперебойно в соответствии с четко заявленным графиком. Все нуждающиеся в экстренной психологической помощи должны иметь возможность воспользоваться услугами Телефона доверия и получить доступную информацию о его деятельности;

- *бесплатность*. Телефон доверия не может получать экономической выгоды в процессе работы;

- *анонимность и конфиденциальность*. Телефон доверия гарантирует звонящему анонимность и конфиденциальность. Сотрудникам Телефона доверия категорически запрещается разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам детей и их родителей или лиц, их заменяющих. Исключение составляют факты жестокого обращения с ребенком. В этом случае информация по желанию самого ребенка или же лиц, обратившихся за помощью (без согласия ребенка) может быть передана в иные службы и инстанции для рассмотрения и оказания помощи;

- *уважение к абоненту*. Во время разговора с абонентом не допускается применение давления, его мнение внимательно выслушивается.

### 3. Организация деятельности Телефона доверия.

3.1. Деятельность Телефона доверия является одним из направлений работы Муниципального учреждения дополнительного образования Центр досуга детей и молодежи.

3.2. Основное содержание деятельности Телефона доверия заключается в оказании заочной (по телефону) экстренной консультативно-психологической помощи детям, молодежи и родителям (законным представителям).

3.3. Экстренная психологическая помощь оказывается в случаях:

- нарушения детско-родительских отношений;
- жесткого обращения с детьми в семье или вне ее;
- нарушения межличностного общения и взаимоотношений со сверстниками;
- депрессивного состояния и суицидального поведения;
- школьная дезадаптация и т.д.

3.4. Обращение абонентов Телефона доверия регистрируется в журнале обращений, где указывается проблема абонента, принятые меры (совет, рекомендации, обращение в другие организации и др.).

3.5. Сотрудник Телефона доверия представляется как «Телефон доверия» или «Служба экстренной психологической помощи», не называя своих персональных данных, может использовать в работе с абонентами псевдоним.

3.6. Сотрудник Телефона доверия может рекомендовать абонентам обратиться в психоневрологический диспансер, психотерапевтический кабинет поликлиники, в юридическую консультацию и другие организации, осуществляющие психологическую помощь в следующих случаях:

- в процессе беседы определяется высокая степень суицидального риска у абонента Телефона доверия;
- наличие у абонента Телефона Доверия психического состояния, сформировавшего или формирующего у него социальную дезадаптацию;
- при желании абонента Телефона доверия получить личную помощь специалиста.

3.7. Сотрудник Телефона доверия может обратиться в службу неотложной медицинской помощи или в правоохранительные органы в следующих случаях:

- если абонент Телефона доверия непосредственно перед обращением или в процессе телефонного разговора совершил суицидальную попытку, находится в угрожающем для его жизни состоянии и не принимает мер для своего спасения;
- если абонент Телефона доверия находится в остром психотическом состоянии, высказывает суицидальные намерения, а установление контакта с окружающими его лицами невозможно;
- если психическое состояние абонента предполагает наличие агрессивных тенденций и опасность для окружающих (в таких



случаях сотрудник Телефона доверия предпринимает меры по установлению места пребывания и паспортных данных абонента).

3.8. Продолжительность одной беседы с абонентом определяется сотрудником индивидуально в зависимости от проблем абонента и связанных с ними психотерапевтических целей.

3.9. Отчет о работе Телефона доверия составляется 2 раза в год (полугодие, годовой), в сравнении с предыдущим периодом, в котором должно быть отражено:

- общее число обращений;
- число обращений по отдельным проблемам (общения, здоровья, сексуальных отношений, обучения и др.);

3.10. Отчет о работе представляется директору Центра, в сектор по спорту и молодежной политике комитета культуры администрации МО Узловский район. Сроки представления отчета о работе Телефона доверия устанавливаются директором Центра.

3.11. Работа сотрудников Телефона доверия осуществляется по графику, утвержденному директором Центра.

#### **4. Кадровая обеспеченность службы Телефона доверия.**

4.1. К работе в службе Телефона доверия допускается специалист, имеющий высшее образование по специальности «Психология» или высшее профессиональное образование с дополнительной специальностью «Психология», прошедший специальную программу подготовки телефонных консультантов.

4.2. Численность сотрудников определяется штатным расписанием Центра.

4.3. Должностные инструкции сотрудников Телефона доверия утверждаются директором Центра.

Пронумеровано, прошнуровано и скреплено

печатью 4 (четыре)

лист(ов)

Директор МУДО ЦДМ

/О.В.Живова/

