

Утверждаю:
Директор МКОУ «Львовская СОШ»
_____/Калсынова Я.А./
от 24.03.2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ «ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ» ДЛЯ ДЕТЕЙ, ПОДРОСТКОВ И ИХ СЕМЕЙ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей, которая действует на базе муниципального образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, Центр диагностики и консультирования «Доверие» (далее – учреждение).

1.2. Служба «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей создается в целях снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у детей и подростков, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности детей и подростков.

1.3. Служба «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и Республики Дагестан, международными актами в области защиты прав и законных интересов ребенка, Уставом учреждения и настоящим положением.

2. Основные задачи и направления деятельности службы «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей.

2.1. Основными задачами службы «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей являются:

2.1.1. Обеспечение доступности и своевременности социально-психологической помощи (в том числе экстренной) по телефону для детей, подростков и их семей;

2.1.2. Обеспечение каждому обратившемуся за помощью возможности доверительного диалога;

2.1.3. Проведение психологического консультирования по телефону детей, подростков и их семей;

2.1.4. Помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;

2.1.5. Расширение у абонентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

2.1.6. Организация для абонентов других видов социально-психологической помощи и информирование их о возможностях получения различных видов социально-психологической помощи на данной территории;

2.1.7. Разработка и распространение рекламных и просветительских материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах службы «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей;

2.1.8. Анализ причин и источников повышенного психического напряжения детей и подростков и доведение результатов до сведения заинтересованных органов и учреждений;

2.1.9. Регистрация в журнале обращений, поступивших по «Телефону доверия» для детей, подростков и их семей.

2.2. Основными направлениями деятельности службы «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей являются:

2.2.1. Организация непосредственной работы с детьми, подростками, и их семьями, обратившимися за помощью по телефону;

2.2.2 Организация абонентам помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;

2.2.3. Аналитическая и методическая работа;

2.2.4. Разработка и распространение рекламных и просветительских материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах службы «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей.

3. Организация и порядок работы службы «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей.

3.1. Служба «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей оказывает социально-психологические услуги детям, подросткам, членам их семей.

3.2. При оказании социально-психологической помощи по телефону соблюдается принцип анонимности, уважения к личности, защиты прав человека, доверия.

3.3. Социально-психологическая помощь по телефону осуществляется психологом и социальным педагогом, которые, независимо от образования, должны пройти специальное обучение.

3.4. Телефонному консультанту присваивается личный номер.

3.5. Социально-психологическая помощь оказывается по телефону номер 8 (928) 523-87-41 с 09.00 до 17.00, с понедельника по пятницу.

3.6. Социально-психологическая помощь по телефону оказывается бесплатно.

3.7. Телефонный консультант обязан не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и законным интересам абонентов.

При согласии абонента сведения о нем могут быть сообщены другим специалистам, у которых он в дальнейшем будет получать помощь.

В тех случаях, когда в ходе беседы возникает предположение о наличии опасности для жизни и здоровья ребенка и при этом установление контакта с родителями (законными представителями), другими взрослыми или окружающими лицами невозможно, телефонный консультант принимает меры к установлению места пребывания ребенка и сообщает о его состоянии в службу скорой помощи, в милицию.

3.8. Обращение абонентов в службу «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей регистрируется в журнале обращений, где кратко описываются:

- дата и время обращения;
- продолжительность контакта;
- пол, возраст, семейное и социальное положение обратившегося;
- характеристика проблемы, с которой обращается позвонивший;
- эмоциональное состояние абонента и его динамика;
- кризисность ситуации для абонента;
- предоставленная помощь;
- периодичность обращения;
- личный номер консультанта.

3.9. Продолжительность одной беседы с абонентом определяется индивидуально в зависимости от реализации целей социально-психологической помощи, но не превышает 60 минут. При необходимости назначается время следующей консультации по телефону.

3.10. Устанавливается общее для всех телефонных консультантов начало беседы – «Здравствуйте! «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей. Я вас слушаю»

3.11. Информация о деятельности службы «Телефон доверия» для детей, подростков и их семей размещается в СМИ, образовательных учреждениях, а также на официальном сайте органа местного самоуправления _____ и на официальном сайте учреждения – psikholog.sosh@mail.ru