



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
КРЫМСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ
ДЛЯ СЕМЬИ, ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ**

П Р И К А З

14.04.2017

г. Симферополь

№ 30

**Об утверждении Порядка
предоставления экстренной
психологической помощи
по детскому «телефону доверия»**

В соответствии с постановлением Республиканской комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 27 мая 2015 года №1/4, приказами Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым от 25 мая 2015 г. № 456 «О «телефоне доверия»», от 23 июля 2015 г. № 17 «О работе «телефона доверия»», с целью повышения качества работы, направленной на профилактику и предупреждения суицидов в молодежной среде, оказания экстренной психологической помощи семьям, детям и молодежи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок предоставления экстренной психологической помощи по детскому «телефону доверия» (прилагается).
2. Начальнику отдела организации предоставления социальных услуг Бандуловой О.В. обеспечить предоставление экстренной психологической помощи по детскому «телефону доверия».
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

А.А. Архангельский

Порядок предоставления экстренной психологической помощи по детскому «телефону доверия»

1. Общие положения

1.1. Детский «телефон доверия» (далее ДТД) служит для оказания помощи позвонившему неотложно, в момент обращения, его деятельность направлена на реализацию прав ребенка, в том числе на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.2. Услуги ДТД предоставляются населению бесплатно.

1.3. Основное назначение деятельности ДТД – способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав.

1.4. Основные задачи ДТД:

- Оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, где есть угроза суицида;
- Выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- Профилактика девиантного поведения подростков;
- Проведение психологического консультирования ребенка и членов его семьи;
- Организация для позвонивших других видов социально-психологической помощи и информирование их о социальных службах, работающих на данной территории.

2. Организация и порядок работы ДТД

2.1. Деятельность ДТД осуществляется штатными работниками учреждения, работающего с семьей и детьми (Государственное казенное учреждение «Крымский республиканский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»).

2.2. Штатный работник учреждения отвечает за непосредственную работу с позвонившим и за организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в информационно-рекламной и просветительской работе.

2.3. ДТД принимает звонки круглосуточно и ежедневно, без перерыва, без выходных и праздничных дней.

3. Взаимодействие телефона доверия с другими службами

3.1. В случае, когда позвонивший на ДТД по его просьбе был направлен для получения помощи в одно из учреждений (организаций) Республики Крым, и при этом остался клиентом учреждения, осуществляющего деятельность ДТД, работники ДТД получают обратную связь от учреждения (организации) и совместно вырабатывают общую линию в работе с обратившимися. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт работника ДТД с сотрудником учреждения (организации) по его

поводу и соблюдение работником ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

3.2. При сообщениях, звонящих о третьих лицах (потребности в помощи), социальная работа с такими лицами (случаями) организовывается в (общем) порядке, предусмотренном для таких ситуаций.

3.3. При сообщении на ДТД о нарушении прав детей, позвонившему предоставляется информация об органах власти, учреждениях, организациях, занимающихся защитой прав детей, сообщаются контактные телефоны. Для оперативного реагирования на звонки, поступающие на ДТД, постановлением Республиканской комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 02.06.2015 № 2/1 на базе городских и районных центров социальных служб для семьи, детей и молодежи из числа специалистов профилактической работы с несовершеннолетними созданы межведомственные рабочие группы по урегулированию прав и интересов детей Республики Крым.

4. Направления работы

В работе ДТД можно выделяются три основных направления:

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

4.1. В непосредственной работе с позвонившим работник ДТД руководствуется следующими принципами:

- принцип уважения собеседника;
- принцип выслушивания собеседника;
- принцип конфиденциальности;
- принцип доступности;
- принцип бесплатности.

4.2. 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 активации жизненных сил собеседника для выхода из кризисного состояния; работу по осознанию подростком необходимости иметь активную жизненную 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.

4.3. 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. Организация такой помощи, включающей в себя индивидуальную, семейную, групповую психотерапию, медицинское консультирование и т.п. – часть работы ДТД.

4.4. Работая с обращениями звонящих, работник ДТД также оказывает им информационные и диспетчерские услуги по их запросу.

5. Соблюдение в работе принципов телефонного консультирования

5.1. Соблюдение принципа уважения собеседника. Уважение к собеседнику проявляется в уважении его системы ценностей; не навязывании ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов; недирективности в общении; в уважении желания собеседника остаться в той или иной степени анонимным. Телефонный консультант должен уметь работать в системе ценностей собеседника, даже если его собственные ценности противоположны ей. Он должен проявлять толерантное отношение к собеседнику и его взглядам. ДТД не может быть местом, где осуществляется миссионерская работа или вовлечение в деятельность какой-либо партии или общества.

5.2. Соблюдение принципа выслушивания. Выслушивание – это тоже проявление уважения к собеседнику. Соблюдение этого принципа обеспечивает звонящему возможность вступить в глубинный диалог. Соблюдение принципа выслушивания гарантирует звонящему внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться. Телефонный консультант должен владеть техникой выслушивания.

5.3. Соблюдение принципа конфиденциальности. Непосредственная работа с позвонившим является конфиденциальной деятельностью. Меры, обеспечивающие анонимность обращения на ДТД. Телефонный консультант не имеет права предавать огласке ни факт разговора с собеседником, ни его содержание. Телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с позвонившим, в неслужебных целях. Телефонный консультант не встречается с позвонившим. Общение с собеседником возможно только по линии ДТД. Телефонный консультант не консультирует позвонившего очно (амбулаторно). Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт работника ДТД с сотрудником учреждения (организации) по его поводу и соблюдение работником ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

5.4. Соблюдение принципа доступности. Доступность ДТД обеспечивается через информационно-рекламную деятельность. При её осуществлении необходимо следить за тем, чтобы вызванный рекламой поток обращений был соразмерен пропускной способности линии (линий).

5.5. Соблюдение принципа бесплатности. Разговор по ДТД должен быть бесплатным для звонящего. В противном случае часть детей не смогут позвонить и получить помощь.

6. Просветительская и информационно-рекламная деятельность

6.1. Просветительская деятельность включает в себя:

- деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного, доверительного мнения о ДТД;
- деятельность по формированию как у детей и подростков, так и у их родителей мотивации для обращения за помощью в ДТД;
- деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио- и телепередач, посвященных работе ДТД.

6.2. Информационно-рекламная деятельность направлена на целевую группу ДТД и ведется в целях обеспечения доступности экстренной психологической помощи для детей и их родителей по широкому спектру детско-подростковых проблем, а также проблем сферы детско-родительских отношений.

6.3. Информационная деятельность для дошкольников ведется через родителей, для школьников, старших подростков и их родителей – непосредственно через учебные заведения. Организуются информационно-рекламные кампании различного масштаба, разрабатываются информационные обращения для детей разного возраста и для взрослых по различной тематике. Информационные планшеты с номером ДТД размещаются в местах массового пребывания населения: остановки общественного транспорта, железнодорожные платформы, парки, зоны отдыха, стадионы, детские, образовательные, медицинские учреждения, физкультурные и оздоровительные сооружения, торгово-развлекательные комплексы, магазины, организации общественного питания и т.п.

7. Регистрация звонков ДТД

Производится с целью статистического учета обращений. Все звонки регистрируются в Журнале статистического учета обращений (Приложение к Положению об организации работы детского «телефона доверия» (телефон оператора сотовой связи) в круглосуточном режиме).

8. Режим работы ДТД

ДТД принимает обращения ежедневно и круглосуточно.

Журнал статистического учета обращений

| № n/n | Время начала разговора | Длительность разговора (ч/мин) | Возраст собеседника | Пол | Код(ы) обраще ния | Запись об обращении |
|------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------|
| | | | | | | |

Кодификатор обращений на детский «телефон доверия»

1. Суицид
 2. Семейная проблематика
 3. Обращения, требующие защиты прав ребенка
 4. Отношения со сверстниками
 5. Проблемы взаимоотношения полов
 6. Беременность/аборт
 7. Проблемы сексуальной сферы
 8. Здоровье детей и подростков
 9. Переживание травмы
 10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации
 11. Проблемы социальной адаптации
 12. Проблемы принятия себя
 13. Юридические вопросы защиты детей
 14. Взаимоотношения со Службой ДТД
- 1. Суицид**
 - 1.1. Суицидальные мысли
 - 1.2. Суицидальные намерения
 - 1.3. Принятое решение
 - 1.4. Текущий суицид
 - 1.5. Состояние после суицидальной попытки
 - 1.6. Самоповреждения
 - 1.10. Другие проблемы
 - 2. Семейная проблематика**
 - 2.1. Обращения детей по поводу конфликта с родителями
 - 2.2. Обращения родителей по поводу конфликтов с детьми
 - 2.3. Проблемы родителей, связанные с осуществлением ухода за ребенком
 - 2.4. Обращения по поводу конфликтов между детьми в семье
 - 2.5. Переживания детей по поводу развода родителей

- . Обращения по поводу того, с кем будет жить ребенок после развода, и встреч с другим родителем
- 2.7. Конфликты в новой семье ребенка
- 2.8. Обращения по поводу усыновления
- 2.9. Обращения по поводу опеки, попечительства, приемной семьи
- 2.10. Обращения детей по поводу употребления ПАВ родителями
- 2.11. Проблемы семьи, связанные с проживанием в гражданском браке
- 2.15. Другие проблемы
- 3. Обращения, требующие защиты прав ребенка**
- 3.1. Переживание по поводу физического насилия в семье
- 3.2. Переживание по поводу психического насилия в семье
- 3.3. Переживание по поводу инцестных отношений
- 3.4. Переживание по поводу пренебрежения нуждами ребенка
- 3.5. Переживание по поводу наказаний
- 3.6. Переживание по поводу физического и/или психического насилия в школе со стороны учащихся/травли (буллинга)
- 3.7. Переживания по поводу физического насилия в школе со стороны учителя (учителей)
- 3.8. Переживание по поводу соблюдения прав ребенка с ограниченными возможностями здоровья
- 3.9. Сообщение третьих лиц о нарушении прав ребенка
- 3.10. Обращение по поводу права ребенка на образование, медицинское обслуживание
- 3.11. Обращение по поводу нарушения других прав ребенка
- 3.15. Другие проблемы
- 4. Отношения со сверстниками**
- 4.1. Трудности в общении со сверстниками
- 4.2. Отсутствие, поиск друзей
- 4.3. Конфликт с другом
- 4.4. Принятие групповых норм, ценностей
- 4.5. Переживание по поводу отношений с учебной группой
- 4.10. Другие проблемы
- 5. Проблемы взаимоотношения полов**
- 5.1. Влюбленность в кумира
- 5.2. Трудности в установлении знакомства
- 5.3. Проблемы построения взаимоотношений в диаде
- 5.4. Переживания по поводу вступления/решения о вступлении в брак
- 5.5. Разрыв с партнером
- 5.10. Другие проблемы
- 6. Беременность/аборт**
- 6.1. Информационный запрос
- 6.2. Проблема решения о рождении ребенка/аборте
- 6.3. Проблемы, связанные с будущей ролью матери/отца

6.9. Проблемы отношения к беременности семьи/партнера

6.5. Обращения по вопросам контрацепции

6.10. Другие проблемы

7. Проблемы сексуальной сферы

7.1. Сексуальная неосведомленность

7.2. Переживания по поводу маструбации

7.3. Обращения по поводу сексуальной ориентации

7.4. Обращения по поводу сексуальной дисгармонии в диаде

7.10. Другие проблемы

8. Здоровье детей и подростков

8.1. Переживания по поводу соматического заболевания

8.2. Переживания по поводу психического заболевания

8.3. Обращения по поводу страхов у детей

8.4. Обращения по поводу расстройства пищевого поведения

8.5. Переживания в связи с табакокурением

8.6. Переживания в связи с употреблением алкоголя

8.7. Переживания в связи с употреблением наркотиков

8.8. Обращения по поводу инвалидности

8.9. Обращения душевнобольных

8.10. Проблема доступа к медицинской помощи

8.15. Другие проблемы

9. Переживание травмы

9.1. Переживание ребенка по поводу физической травмы

9.2. Переживание ребенка по поводу психической травмы

9.3. Переживание ребенка по поводу сексуального насилия/изнасилования

9.4. Переживание ребенка по поводу травмы, полученной в результате террористической атаки или нахождения в зоне военных действий

9.5. Переживания взрослых по поводу полученной травмы

9.10. Другие проблемы

10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации

10.1. Переживания по поводу плохих оценок

10.2. Переживания по поводу затруднений в учебной деятельности

10.3. Отказ учиться, посещать школу

10.4. Конфликт с учителем

10.5. Затруднения в выборе профессии/учебной деятельности

10.6. Поиск и смена работы

10.7. Трудности/неудовлетворенность профессиональной деятельностью

10.15. Другие проблемы

11. Проблемы социальной адаптации

11.1. Обращение по поводу правонарушений ребенка

11.2. Уход ребенка из дома

11.3. Обращение по поводу воровства ребенка

- 11.4. Переживания в связи со службой в армии
- 11.5. Переживание в связи с дискриминацией (по расовой, национальной, религиозной, половой принадлежности, состоянию здоровья, др.)
- 11.6. Переживания, связанные с переездом/миграцией
- 11.15. Другие проблемы

12. Проблемы принятия себя

- 12.1. Проблемы принятия себя как личности
- 12.2. Переживание по поводу одиночества
- 12.3. Переживание по поводу выбора жизненного пути, проблемы самореализации
- 12.4. Обращение по другим экзистенциальным проблемам
- 12.5. Обращения по религиозным проблемам
- 12.6. Проблема времяпрепровождения
- 12.15. Другие проблемы

13. Юридические вопросы защиты прав детей

- 13.1. Обращение за юридическим советом или информацией
- 13.2. Обращение детей нуждающихся в представлении их юридических интересов
- 13.3. Обращения по поводу привлечения ребенка в качестве свидетеля
- 13.4. Обращения по поводу юридических нарушений прав ребенка
- 13.5. Обращение по поводу ребенка, находящегося в конфликте с законом
- 13.6. Обращения по поводу реабилитации ребенка после наказания
- 13.7. Обращение по поводу интернет-угроз для ребенка
- 13.15. Другие проблемы

14. Взаимоотношения с ДТД

- 14.1. Отбой
- 14.2. Молчание
- 14.3. Розыгрыш/звонок-развлечение
- 14.4. Информационный запрос
- 14.5. Интерес к Службе ДТД
- 14.6. Информационное сообщение для Службы, предложение помощи, совет, претензия
- 14.7. Выражение благодарности
- 14.8. Брань, угрозы в адрес консультанта
- 14.9. Обращение по поводу третьего лица
- 14.10. Использование консультанта в качестве сексуального партнера
- 14.11. Обращение постоянно звонящего собеседника
- 14.12. Неклассифицируемые обращения
- 14.15. Другие проблемы

Запись об обращении:

В свободной форме делается запись содержания разговора. В эту графу записываются данные собеседника в той форме, в которой он их представляет, или отказ их предоставить при обращениях, требующих защиты прав ребенка, или организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.