



**Услуга  
ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ  
СЛУЖБОЙ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА  
ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД  
ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

**Стандарт ● Документация ● Примерные затраты**

**Книга 8**



Национальный фонд  
защиты детей от жестокого обращения

Москва  
2013

Редактор серии  
Библиотека «Профилактика социального сиротства»  
М.О. Егорова

*Редактор М.О. Егорова*  
*Художественное оформление А.А. Фурменков*  
*Выпускающий редактор Л.Т. Санданова*

Услуга «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером». Книга 8 / под ред. М. О. Егоровой. – М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 250 с. – (Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства : в 26 книгах).

ISBN 978-5-903186-30-3

Данная книга является частью издания, содержащего 26 книг, в которых публикуются стандарты и административные регламенты профилактических услуг по предупреждению социального сиротства. Их реализация приведет, в первую очередь, к сохранению кровных семей для детей, находящихся в зоне риска.

Книга содержит стандарт услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером». Стандарт предназначен для рассмотрения и использования органами государственной власти субъектов Российской Федерации в качестве проекта государственного стандарта социального обслуживания, принимаемого в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». Стандарт может быть также использован для разработки государственных заданий на оказание услуг, конкурсной документации при проведении конкурсов государственного (муниципального) заказа, конкурсов в рамках программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.

ISBN 978-5-903186-32-7

## ОГЛАВЛЕНИЕ

От редактора .....	5
<b>Стандарт услуги.....</b>	<b>9</b>
Сведения о стандарте.....	11
Паспорт .....	15
Содержание услуги.....	19
Порядок предоставления .....	24
Требования к доступности .....	25
Требования к процессу оказания услуги.....	26
Качество услуги .....	30
Показатели оценки эффективности .....	31
Контроль реализации.....	31
<b>Документация.....</b>	<b>31</b>
Приложение 1. Положение о службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	35
Приложение 2. Концептуальные основы работы службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	45
Приложение 3. Должностная инструкция руководителя службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	54
Приложение 4. Должностная инструкция супервизора службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	60
Приложение 5. Должностная инструкция телефонного консультанта службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	66
Приложение 6. Рабочая инструкция телефонного консультанта службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	79
Приложение 7. Должностная инструкция консультанта-стажера службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	85
Приложение 8. Рабочая инструкция консультанта-стажера службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	92
Приложение 9. Алгоритм действий при работе с телефонным обращением .....	96
Приложение 10. Алгоритм работы с обращением ребенка по поводу суицидальных мыслей, намерений и плана в службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером .....	99

Приложение 11. Алгоритм работы с обращением ребенка по поводу текущего суицида в службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером .....	113
Приложение 12. Алгоритм работы с ребенком, находящимся в трудной жизненной ситуации, в службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером .....	119
Приложение 13. Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером .....	121
Приложение 14. Алгоритм работы консультанта с обращением по поводу инцестных отношений в службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером .....	127
Приложение 15. Алгоритм работы с обращением родителя или другого взрослого с агрессивными намерениями по отношению к ребенку в службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером .....	136
Приложение 16. Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, в службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером .....	142
Приложение 17. Порядок действий по помещению ребенка в стационарное социальное учреждение в службе детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	148
Приложение 18. Примерное штатное расписание службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	153
Приложение 19. Контроль деятельности службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	154
Приложение 20. Критерии контроля деятельности службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером .....	156
Приложение 21. Документооборот службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.....	160
Приложение 22. Формы статистического учета обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером .....	163
Приложение 23. Российская и международная кодификация обращений на детский телефон доверия.....	173
Приложение 24. Международная форма учета статистических данных .....	180
<b>Примерные затраты на оказание услуги .....</b>	<b>207</b>
Примерные первоначальные затраты.....	208
Примерные расходы на финансовое обеспечение .....	212
<b>Перечень услуг, входящих в пакет «Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства» .....</b>	<b>228</b>
<b>О Национальном фонде защиты детей от жестокого обращения.....</b>	<b>235</b>
<b>Издательская программа «Библиотека “Профилактика социального сиротства”» .....</b>	<b>239</b>

ОТ РЕДАКТОРА



В настоящее время профилактика сиротства, снижение числа детей, оставшихся без попечения родителей, являются важнейшими приоритетами государственной социальной политики. Президентом Российской Федерации В. В. Путиным поставлены задачи обеспечения доступа к социальным услугам, принятия стандартов в этой области.

Издание «Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства» состоит из 26 книг и содержит разработанные Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения административные регламенты по исполнению государственных функций и стандарты социальных услуг, включенных в рекомендуемый пакет профилактических услуг по предупреждению социального сиротства и жестокого обращения с детьми.

В пакет вошли 26 профилактических услуг, разработанных на основе исследования лучшего отечественного инновационного опыта в области профилактики социального сиротства, семейного устройства и социальной адаптации детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из их числа. Он был одобрен Консультативным советом Национального фонда защиты детей от жестокого обращения, в состав которого входят представители федеральных органов исполнительной власти, научных организаций, эксперты и практики. Пакет услуг направлялся в субъекты Российской Федерации и получил позитивную оценку.

В пакет вошли наиболее востребованные услуги, направленные на обеспечение права ребенка на жизнь и воспитание в семье. Они призваны:

- Обеспечить, в соответствии с действующим законодательством, своевременное выявление нарушений прав и законных интересов ребенка и оказание семье своевременной профилактической помощи и поддержки
- Обеспечить детям и родителям возможность получения экстренной психологической помощи
- Обеспечить восстановление ресурсов семьи самостоятельно преодолевать трудные жизненные ситуации, приводящие к нарушению прав и законных интересов ребенка
- Обеспечить социальную, психологическую и педагогическую реабилитацию детей из неблагополучных семей, не прибегая к помещению детей в стационарные отделения учреждений социальной защиты

- Обеспечить поддержку и сопровождения семьям, воспитывающим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, в целях сохранения детей в семьях и профилактики помещения их в интернатные учреждения
- Обеспечить комплексную подготовку и сопровождение семей, принимающих на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Создать условия для постинтернатной адаптации и социализации лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

Для достижения системного эффекта, качественного изменения ситуации, целесообразно внедрять предлагаемые услуги комплексно, на основе проведения анализа численности и особенностей контингента их потенциальных получателей, оценки потребностей в услугах.

Услуги на основе предлагаемых стандартов могут оказываться организациями различной организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности, при наличии у них необходимых условий и соответствии требованиям стандартов.

Услуги предлагаются семьям и детям компетентными органами государственной власти, местного самоуправления и оказываются организациями в контакте и взаимодействии с семьей и при наличии их добровольного согласия, с соблюдением всех требований действующего законодательства и принципов социального обслуживания.

Потребителями части услуг являются органы государственной власти, местного самоуправления, специалисты органов и учреждений системы профилактики. Эти услуги имеют своей целью обеспечить повышение качества деятельности организаций, работающих в них специалистов по оказанию помощи семьям и детям.

Данная книга содержит стандарт услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером». Стандарт предназначен для рассмотрения и использования органами государственной власти субъектов Российской Федерации в качестве проекта государственного стандарта социального обслуживания, принимаемого в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». Стандарт может быть также использован для разработки государственных заданий на оказание услуг, конкурсной документации при проведении конкурсов государствен-

ного (муниципального) заказа, конкурсов в рамках программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.

Работа службы детского телефона доверия востребована детьми и членами их семей из всех категорий и групп риска. Для многих из них служба оказала неоценимую помощь в момент кризиса или опасности. Единый номер детского телефона доверия 8 800 2000 122 был введен в Российской Федерации в 2010 году в рамках Общенациональной информационной кампании против жестокого обращения с детьми, осуществленной Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. По заказу этого фонда в 2011 году Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения издал сборник нормативных и методических материалов по телефонному консультированию детей и подростков «Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122», в трех томах. Сборник одобрен федеральным государственным учреждением «Федеральный институт развития образования» в качестве учебно-методического пособия для психологов и социальных педагогов.

Настоящая книга содержит также документацию (24 приложения), которые позволяют организовать работу службы детского телефона доверия в соответствии со стандартом. Часть документов публиковалась ранее в сборнике материалов «Организация экстренной психологической помощи детям и подросткам в России: принципы, стандарты, практика» в 2007 году и в трехтомном издании 2011 года. В данной книге они переработаны и дополнены. В качестве методического руководства может использоваться трехтомное издание, в котором материалы сгруппированы отдельно для руководителя, супервизора и телефонного консультанта.

Стандарт услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером» разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. Работа над стандартом и документацией к нему велась М.О. Егоровой. Приложения 10 и 11 разработаны М.О. Егоровой и Г.В. Романовской, приложение 14 разработано Ю.Л. Концовой при участии М.О. Егоровой, приложение 15 – Г.В. Романовской при участии М.О. Егоровой. В разработке приложений 14-17 неоценимую помощь оказали В.И. Кожарская, Ю.Л. Концова, О.А. Зудина, Е.Г. Фокина, М.В. Барашина, Е.С. Ремнева, В.А. Максимов, Т.В. Азанова, Н.Ф. Останина и Т.В. Плунгян, за что разработчик приносит им искреннюю благодарность.

Расчет примерной стоимости услуги выполнили специалисты Центра фискальной политики Е.И. Андреева, директор по научной работе и А.С. Ковалевская, канд. экон. наук, директор по развитию.



# СТАНДАРТ УСЛУГИ





## СТАНДАРТ УСЛУГИ

# «ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ СЛУЖБОЙ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ»

### III ► Сведения о стандарте

1. Настоящий стандарт разработан Фондом «Национальный Фонд защиты детей от жестокого обращения»

2. Настоящий стандарт устанавливает требования к содержанию, порядку предоставления, процессу оказания, доступности услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером», а также показатели оценки эффективности оказания услуги

3. В настоящем стандарте реализованы общепризнанные принципы и нормы международного права, Конституции Российской Федерации, федеральных законов, регулирующих сферу отношений соответствующей деятельности

4. Настоящий стандарт разработан для использования органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, формирующими политику в сфере социальной защиты детства и планирующими объемы бюджетных ассигнований на выполнение государственных заданий, а также физическими лицами, являющимися потребителями услуг

5. Общие термины и определения, используемые в стандартах профилактических социальных услуг

**Дети группы риска** – дети, чьи минимальные возрастные потребности в уходе и заботе не удовлетворяются должным образом. В результате возникает риск нарушения здоровья и развития ребенка.

**Дети, нуждающиеся в государственной защите** – дети, чьи права нарушены родителями или иными законными представителями, в том числе не исполняющими своих обязанностей по их воспитанию, обучению и/или содержанию и/или отрицательно влияющими на их поведение либо жестоко

обращающимися с ними; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей; дети с ограниченными возможностями здоровья и дети-инвалиды.

**Жестокое обращение с ребенком** – все виды физического, психического, сексуального насилия, пренебрежения потребностями ребенка со стороны его родителей или иных законных представителей; проявляются в форме активных действий или бездействия, приводящих или способных привести к ущербу для здоровья, развития или достоинства ребенка.

**Качество социальной услуги** – соответствие мероприятий (комплекса мероприятий), выполненных поставщиком услуги, требованиям стандарта социальной услуги.

**Конечный социально значимый результат оказания услуги** – изменение состояния получателей услуги вследствие осуществления комплекса мероприятий и иных действий, направленных на это изменение.

**Непосредственный результат деятельности социальной службы** – объем (количество) предоставленных услуг, измеряемый, как правило, числом потребителей, получивших услугу соответствующего качества.

**Перечень (реестр) государственных (муниципальных) услуг** – утвержденный в соответствующем порядке список государственных (муниципальных) услуг, оказываемых потребителям за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации или муниципального образования.

**План по защите прав ребенка** – документ, определяющий меры и порядок защиты прав и законных интересов ребенка, принимаемый органом, осуществляющим полномочия по опеке и попечительству, при открытии случая.

**Получатель услуг по социальному обслуживанию** – гражданин (семья), которому для преодоления трудной жизненной ситуации предоставляется социальная услуга.

**Поставщик услуг по социальному обслуживанию** – юридическое лицо независимо от организационно-правовых форм, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по социальному обслуживанию.

**Психолого-педагогическое сопровождение** – комплекс мероприятий, осуществляемый междисциплинарной командой специалистов, объединенных единой реабилитационной целью; основная деятельность заключается в выявлении и актуализации ресурсов родителей и/или ребенка, организации обучения членов семьи знаниям и навыкам, необходимых для ухода и развития ребенка, его социализации, в психологической помощи по преодолению трудностей, связанных с освоением новых навыков, в мотивации семьи на получение запланированной помощи; основанием для принятия

решения о завершении является решение членов междисциплинарной команды о достижении заявленных реабилитационных целей. В зависимости от специфики реабилитационных задач выделяют *психолого-педагогическое сопровождение семьи* (основная задача – нормализация родительно-детских отношений и повышение родительской компетентности в вопросах организации ухода и заботы о детях, их воспитания) и *психолого-педагогическое сопровождение ребенка* (содействие в создании условий для успешной социализации ребенка в образовательном пространстве).

**Семейно-ориентированный подход** – подход к организации помощи детям и семьям. Основной принцип семейно-ориентированного подхода заключается в том, что права родителей на воспитание детей не должны ущемляться ни при каких обстоятельствах, за исключением случаев, когда это единственный способ защитить интересы ребенка. Наиболее эффективным способом защиты прав ребенка в семейно-ориентированном подходе признается укрепление и поддержка его собственной семьи таким образом, чтобы ее члены могли самостоятельно обеспечивать безопасность ребенка и уход за ним, в соответствии с его минимальными возрастными потребностями. Защита прав ребенка, по мере возможности, ведется без разлучения ребенка с семьей и с сохранением его ближайшего окружения, культурных и национальных традиций.

**Синдром эмоционального выгорания (*эмоциональное выгорание, выгорание*)** – вид депрессии (депрессия истощения), которая возникает без травматизации и органических расстройств, а только вследствие медленной утраты переживания ценностей; за С.э.в. стоит двойной дефицит отношений: внешний – с другими людьми и деятельностью, внутренний – с самим собой и эмоциональностью; свойственен специалистам помогающих профессий, но не только.

**Случай** – оформленное в установленном порядке дело о нарушении прав и законных интересов ребенка, открытое в целях принятия мер по его защите и восстановлению его прав и законных интересов.

**Содержание услуги** – совокупность мероприятий (действий, процедур), необходимых и достаточных для оказания услуги.

**Социальная адаптация ребенка** – процесс активного приспособления ребенка к принятым в обществе правилам и нормам поведения. Услуги, направленные на повышение уровня социальной адаптации ребенка, включают мероприятия по преодолению последствий психологической травмы у ребенка и помощь в усвоении конструктивных норм и правил поведения.

**Социальная услуга** – результат деятельности социальной службы, заключающийся в оказании социальной помощи клиенту / получателю услуги для преодоления им трудной жизненной ситуации.

**Социальное обслуживание** – деятельность, направленная на предоставление гражданину (семье), признанному находящимся в трудной жизненной ситуации, услуг по социальному обслуживанию в целях нормализации условий жизнедеятельности и/или повышения степени самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей.

**Социальное сопровождение** – комплекс мероприятий по взаимодействию социальной службы с получателем социальных услуг, направленных на профилактику или преодоление трудной жизненной ситуации.

**Стандарт социальной услуги** – описание основных требований к срокам, условиям, качеству и результативности предоставления социальной услуги.

**Супервизия** – форма профессиональной поддержки специалистов помогающих профессий и контроля качества их деятельности; в процессе супервизии проводится профессиональный разбор сложных случаев и анализ причин возникновения трудностей в работе специалиста; результаты становятся основанием для разработки мероприятий по поддержанию качества услуги; может рассматриваться как одна из форм повышения квалификации.

**Трудная жизненная ситуация** – обстоятельство (совокупность обстоятельств), признанное по основаниям, определенным законодательством Российской Федерации, как объективно нарушающее или способное нарушить нормальные условия жизнедеятельности гражданина, привести в положение, представляющее опасность для жизни и/или здоровья, последствия которого он не может преодолеть самостоятельно и требующее, на основе определения индивидуальной нуждаемости, предоставления социального обслуживания.

**Услуга по социальному обслуживанию** – действие (действия) в области социального обслуживания по оказанию постоянной, регулярной, периодической либо разовой помощи гражданину (семье), признанному находящимся в трудной жизненной ситуации, в целях нормализации условий жизнедеятельности и/или повышения степени самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей.

## 1. Паспорт

### 1.1. Наименование

Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером.

### 1.2. Специальные термины и определения

**Детский телефон доверия** – служба экстренной психологической помощи по телефону детям и подросткам, переживающим трудную жизненную ситуацию, а также взрослым (родители, заменяющие их лица, специалисты, работающие с детьми и семьями).

**Кризис** (др.-греч. κρίσις – *решение, поворотный пункт*) – состояние, при котором невозможно дальнейшее функционирование личности в рамках прежней модели поведения, даже если она целиком устраивала данного человека.

**Позвонивший(ая)** – клиент(ка) службы детского телефона доверия. Также могут быть использованы следующие синонимы: обратившийся(шаяся), собеседник(ница), звонивший(шая).

**Ребенок** – в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка каждое человеческое существо до достижения 18-летнего возраста, если по закону, применимому к данному ребенку, он не достигает совершеннолетия заранее.

**Служба детского телефона доверия, работающая под единым общероссийским номером (Служба ДТД)** – детский телефон доверия, принимающий обращения по общероссийскому номеру телефона 8-800-2000-122.

### 1.3. Поставщик

Определяется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### 1.4. Получатели

- Дети, самостоятельно обратившиеся, в том числе:
  - ✓ Нуждающиеся в государственной защите
  - ✓ Находящиеся в трудной жизненной ситуации
  - ✓ Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
  - ✓ Воспитанники и выпускники учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
  - ✓ Дети с ограниченными возможностями здоровья и дети-инвалиды
- Родители или лица их заменяющие, другие категории граждан, обращающиеся за помощью в интересах детей, в т. ч. граждане, желающие защитить ребенка, попавшего в трудную жизненную ситуацию
- Специалисты органов и учреждений, которые работают с детьми и семьями, обращающиеся за помощью в интересах детей

### 1.5. Цели и задачи

#### *Цель*

Охрана здоровья детей, переживающих трудную жизненную ситуацию

#### *Задачи*

1. Оказание экстренной психологической помощи детям по телефону
2. Организация позвонившим помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, в других социальных, медицинских, образовательных, иных организациях, работающих на данной территории
3. Выявление и профилактика случаев жестокого обращения с детьми (физического, психического, сексуального, экономического насилия, пренебрежения основными потребностями, эксплуатации детского труда)



4. Своевременное принятие мер по защите прав и законных интересов детей через передачу сигнала о детском неблагополучии в орган опеки и попечительства
5. Предоставление обратившимся за помощью справочных и информационных услуг об иных службах, организациях, учреждениях, работающих на данной территории, где их запросы могут быть удовлетворены наиболее полно и квалифицированно

## **1.6. Результат**

### *Непосредственный результат*

Выполнение основных этапов и комплекса мероприятий в рамках оказания услуги в соответствии со стандартом.

### *Конечный социально значимый результат:*

1. Снижение психологического дискомфорта в семьях
2. Снижение уровня агрессивности, направленной на детей, и агрессивности детей и подростков, направленной на родителей и других подростков
3. Снижение уровня детской аутоагрессии, в том числе уровня суицидов среди детей и подростков
4. Разрешение конфликтов в семьях, налаживание внутрисемейных отношений, профилактика социального сиротства, предотвращение жестокого обращения с детьми
5. Повышение психологической культуры граждан, проживающих на данной территории, и укрепление их психического здоровья

## **1.7. Периодичность**

Услуга оказывается однократно в момент обращения; один клиент может обращаться за помощью неограниченное количество раз.

## **1.8. Единица измерения объема оказания услуги**

Единицей измерения объема оказания услуги является обращение, поступившее в Службу ДТД.

## **1.9. Правовые основания**

Настоящая услуга реализуется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами международного и российского законодательства:

1. Конвенция ООН о правах ребенка
2. Конституция Российской Федерации
3. Федеральный закон от 24 июля 1994 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
4. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»
5. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
6. Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»
7. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Правовым основанием для предоставления услуги является соответствующий нормативный правовой акт органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

## ■■■■► 2. Содержание услуги

### 2.1. Краткое описание

Экстренная психологическая помощь оказывается службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером (Служба ДТД) непосредственно в момент обращения. Помощь носит характер психологического консультирования по широкому спектру проблем детско-родительских отношений. В кризисных состояниях проводится кризисная интервенция и другие виды вмешательства в целях спасения жизни. Осуществляется пролонгированная психологическая поддержка звонящих. Значительная часть обращений требует комплексного подхода, поэтому Служба ДТД организует для позвонивших социальную, психологическую, медицинскую, правовую, образовательную и иную помощь за рамками телефонного консультирования. При этом обратившийся продолжает получать помощь и в Службе ДТД.

Такой подход позволяет оперативно решать проблемы детей и подростков, а также членов их семей. Особенно это важно для территорий, на которых не развита инфраструктура психологической помощи.

## 2.2. Основные этапы и мероприятия

№	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Результат	Исполнитель
1.	Отбор и подготовка сотрудников для оказания услуги	Проведение двух отборочных интервью	Первое интервью по телефону – 15 мин на чел. (звонит сотрудник Службы ДТД); второе интервью – 45 мин./чел.	Сформирована группа претендентов для отборочного тренинга (по формальным требованиям)	Супервизор Руководитель
		Проведение отборочного тренинга	Тренинг – 3 час./8 чел./1 тренер	Сформирована группа претендентов для обучения телефонному консультированию (по формальным требованиям и критериям отбора)	
		Организация и проведение обучения телефонному консультированию	72–150 час. Длительность подготовки зависит от компетенций претендентов	Претендентами достигнута необходимая степень готовности к работе: сформирована мотивация, навыки консультирования; проработана профессиональная позиция, ценности консультирования; приобретены знания по телефонному консультированию; сформировано умение анализировать свою работу; выработана психологическая выносливость	Супервизор
		Подготовка к стажировке	2 недели самостоятельной работы		
		Успешно прошедшие подготовку зачислены на работу в качестве стажеров на 0,5 ставки	Работа на 0,5 ставки в течение 3 мес.	Претенденты освоили телефонное консультирование, приобрели опыт, могут применить полученные знания в практической деятельности	
		Сдача экзамена на знание документации и внутренних правил Службы ДТД	1 час/стажер		
Стажировка на линии под руководством супервизора	Не менее 72 час.				
Принятие решения о зачислении консультанта-стажера в штат в качестве телефонного консультанта	30 мин.	Решение принято	Руководитель, по представлению супервизора		

№	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Результат	Исполнитель
2.	Непосредственная работа с обратившимися за помощью	Работа с обращением	От 1 мин. до 1,5 часов (кроме особых случаев) Оптимальное время телефонного диалога – от 20 до 40 мин.	Позволивший получил экстренную психологическую помощь (установлен контакт с позвонившим; проведено активное слушание; оказана психологическая поддержка; уточнен запрос на помощь; пройдены все или основные этапы телефонной беседы (в зависимости от обращения))	Телефонный консультант-стажер
		Работа с обращением по поводу трудной жизненной ситуации (обращение ребенка или взрослого по поводу ребенка)	От 20 до 40 мин. (кроме особых случаев)	Установлен контакт с позвонившим; проведено активное слушание; оказана психологическая поддержка; уточнен запрос на помощь; пройдены все или основные этапы телефонной беседы (в зависимости от обращения); реализован алгоритм работы с ребенком, находящимся в трудной жизненной ситуации	
		Работа с обращением по поводу жестокого обращения с ребенком	От 20 до 40 мин. (кроме особых случаев)	Установлен контакт с позвонившим; проведено активное слушание; оказана психологическая поддержка; уточнен запрос на помощь; пройдены все или основные этапы телефонной беседы (в зависимости от обращения); зафиксирован случай жестокого обращения с ребенком; заполнена форма сбора данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения; сигнал передан в органы опеки и попечительства для проверки и открытия случая (при необходимости)	
		Запись обращения	От 1 до 5 мин.	Сделана запись в журнале статистического учета обращений	
		Статистический учет обращения	1 мин.	Обращение занесено в форму «Статистический учет обращений за смену»	
		Статистический учет всех обращений за смену	7 мин. в конце смены	Заполнена форма «Статистический учет обращений за смену»	

№	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Результат	Исполнитель
3.	Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	Принятие решения о необходимости предложить собеседнику помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, выбор вида помощи	3-й – 4-й разговор со звонившим. Длительность разговора – как обычного обращения	Собеседник мотивирован в достаточной степени, чтобы устойчиво использовать необходимую помощь за рамками телефонного консультирования	Телефонный консультант
		Получение согласия звонящего на организацию для него помощи за рамками телефонного консультирования	В ходе разговора	Обратившийся дал согласие на организацию для него помощи за рамками телефонного консультирования	
		Сообщение о данном случае руководителю Службы ДТД	До окончания смены, 5 мин.	Руководитель службы проинформирован о данном случае	Руководитель
		Обращение от имени Службы ДТД в другие службы	В течение 3-х рабочих дней, 20 мин.	Мобилизованы ресурсы иных структурных подразделений и/или других учреждений для оказания помощи звонившему	Руководитель
		Передача данных других служб обратившемуся в Службу ДТД	В течение 3-х рабочих дней, 15 мин.	Организация контакта обратившегося за помощью со службами	Телефонный консультант
		Координация работы Службы ДТД и других служб, в случае, если ребенок или семья получает помощь специалистов этих служб	В период получения помощи обратившимся, 30 мин.	Собеседник получает помощь специалистов других служб	Руководитель
		Выработка общей линии в работе с обратившимся, получающим помощь за рамками телефонного консультирования	1 час, по мере необходимости	Согласованность действий телефонных консультантов и специалистов других служб, работающих с обратившимися в Службу ДТД	Супервизор
		Сбор данных и анализ результатов работы по оказанию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	1 раз в месяц, 1 час на получение информации от службы; 1 час – на получение информации от Службы ДТД и на анализ	Обобщены результаты оказания помощи	Руководитель (сбор данных от службы) Супервизор (анализ результатов)
		Анализ эффективности организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования (проводится на супервизорской сессии)	1 час в 2 недели	Разобраны трудные случаи организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования Выявлены случаи неэффективной работы, проанализированы причины	Супервизор

№	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Результат	Исполнитель
4.	Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников	Регулярное повышение квалификации супервизора, руководителя и консультантов (включая участие в тренингах, методических семинарах, проводимых супервизором, но не только)	Руководитель – не менее 32 часов в год, супервизор – не менее 32 часов в год, консультанты – не менее 72 часов в год	Повышение уровня профессионализма специалистов	Руководитель Супервизор Телефонные консультанты
		Индивидуальная супервизия	2 часа в неделю для 1-го телефонного консультанта	Развитие навыков обсуждения трудных случаев; профилактика выгорания; профессиональный рост консультанта; расширение спектра тактик, используемых при работе	
		Групповая супервизия	2 часа в неделю для группы из 8-ми консультантов	Развитие навыков обсуждения трудных случаев; профилактика выгорания; профессиональный рост консультанта; расширение спектра тактик, используемых при работе; поддерживающие отношения в команде; выработка общей линии в работе с обратившимися	Супервизор Телефонные консультанты
		Участие в тренингах, методических семинарах	Не менее 3-х раз в год	Повышение уровня профессионализма специалистов; профилактика эмоционального выгорания	Супервизор Привлеченные тренеры
		Подготовка статей, тезисов по телефонному консультированию	По согласованию	Освоение навыков высказывания в письменной форме, навыка описания случая	Руководитель Супервизор
		Участие в научно-практических конференциях и других формах обмена опытом	По календарю мероприятий	Развитие навыков выступления перед аудиторией, представления трудных случаев, проведения тренингов и мастер-классов, обмен опытом с коллегами из других служб	Телефонный консультант

## III ➡ 3. Порядок предоставления

### 3.1. Основание для предоставления

Предоставление услуги осуществляется на основании анонимного обращения гражданина.

### 3.2. Максимальный срок ожидания оказания услуги с момента поступления обращения о предоставлении услуги

Экстренная психологическая помощь оказывается непосредственно в момент обращения.

### 3.3. Конфиденциальность

Обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в соответствии с:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
2. Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2007 г. № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации»

### 3.4. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания

Для получателя услуга оказывается бесплатно.



### **3.5. Предоставления услуги в многофункциональных центрах и в электронной форме**

Услуга не оказывается в многофункциональных центрах и в электронной форме.

### **3.6. Документальное сопровождение**

Формы документов приведены в приложениях к данному стандарту.

### **3.7. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения и/или отказа в предоставлении услуги**

Услуга не оказывается, в случае если:

- Обращение гражданина содержит вопросы, требования, просьбы, не попадающие под действие данной услуги
- Невозможно обеспечить безопасность представителей поставщика услуги в процессе ее оказания

## **III► 4. Требования к доступности**

Требования к доступности услуги определяются информационно-рекламной деятельностью Службы ДТД и соотношением числа телефонных линий к численности детского населения.

## 5. Требования к процессу оказания услуги

### 5.1. Требования к информационному обеспечению

Мероприятие по информационно-рекламной деятельности	Периодичность	Единица измерения объема	Количество
Просветительская работа с детскими учреждениями обслуживаемой территории	Еженедельно	Час	8
Проведение информационно-рекламной кампании среди целевой аудитории			
Разработка информационных материалов для детей младшего, среднего и старшего школьного возраста, для родителей и специалистов (к 1 сентября, 12 января, 17 мая)	3 раза в год	Шт.	6
Печать и размещение рекламы	В течение года	Шт.	В соответствии с числом детей школьного возраста, числом специалистов
Проведение школьных информационно-рекламных кампаний	3 раза в год	Кампания	3
Анализ результатов кампании	1 раз в полугодие	Аналитическая записка по итогам кампании	2
Выступления перед специалистами (директорами школ, центров помощи детям и семьям, специалистами органов опеки и попечительства, КДНиЗП)	В течение года	Выступление	По количеству образовательных учреждений на территории обслуживания
Подготовка книг, статей, тезисов и иных публикаций, выступлений в СМИ, посвященных телефонному консультированию	В течение года	Шт.	3

## 5.2. Требования к кадровому обеспечению

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации)	Периодичность супервизии
Руководитель службы <i>1 ставка</i>	Высшее профессиональное образование. Руководитель должен являться специалистом в области психологической помощи и иметь опыт (стаж) работы в качестве телефонного консультанта в службе ДТД не менее 3 лет. Периодичность повышения квалификации – не менее 32 часов в год	2 час 1 раз в квартал
Супервизор (методист) <i>2 ставки – для 24-часовой линии</i> <i>1 ставка – для 6-часовой линии</i>	Высшее профессиональное образование в области психологии или психотерапии. Супервизор/методист службы ДТД должен являться специалистом в области психологии и иметь опыт (стаж) работы на телефоне доверия не менее 5 лет в качестве телефонного консультанта и не менее 3 лет в качестве супервизора. Периодичность повышения квалификации – не менее 32 часов в год.	2 час 1 раз в квартал
Телефонный консультант <i>10 ставок – для 24-часовой линии</i> <i>2,5 ставок – для 6-часовой линии</i>	Высшее профильное образование <sup>1</sup> , успешное прохождение отбора и специальной подготовки по телефонному консультированию, а также стажировки в Службе ДТД. Периодичность повышения квалификации – не менее 72 часов в год.	4 часа в неделю
Технический работник <i>0,25 ставки</i>	Начальное, среднее техническое образование	Нет
Оператор (программист) <i>0,25 ставки</i>	Высшее профессиональное образование	Нет

В случае, когда в Службе ДТД работает 2 и более линии, рекомендует-ся ввести ставку администратора.

<sup>1</sup> Согласно действующим в РФ тарифно-квалификационным характеристикам, утвержденным Минтрудом РФ (постановление от 05.04.2000 №28), психологами-консультантами могут быть психологи (специалисты, имеющие высшее психологическое образование) и педагоги-психологи (специалисты, имеющие высшее педагогическое образование со специализацией «психология»).

### 5.3. Требования к помещению

Мероприятие по реализации услуги	Требования к помещению
Обеспечение условий для оказания услуги	Специально оборудованное помещение, отвечающее санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Помещение располагает всеми видами коммунальных удобств и оснащено высококачественной телефонной связью. Помещение соответствует требованиям, учитывающим специфику работы: <ul style="list-style-type: none"><li>– Имеет повышенную защищенность от посторонних источников шума</li><li>– Располагается не ниже второго этажа и имеет защиту от вторжения</li><li>– Изолировано от помещений, не относящихся к службе, и имеет отдельный вход</li><li>– Оборудовано охранной сигнализацией и находится под охраной</li></ul>
Непосредственная работа с обратившимся за помощью	Рабочее место телефонного консультанта располагается в помещении площадью не менее 10 кв. м с окном
Организация обратившимся помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	Рабочее место руководителя в отдельном помещении
Осуществление контроля качества и профессиональной поддержки консультантов	Рабочее помещение супервизора (методиста) площадью не менее 20 кв. м

## 5.4. Требования к техническому обеспечению

Мероприятие по реализации услуги	Перечень инвентаря и оборудования	Количество единиц
Обеспечение условий для оказания услуги	Call-центр	1
	Телефонный кабель (договор)	1
	Подключение Интернета (договор)	1
	Устройство сигнализации (договор)	1
	Телефонный аппарат	4
	Стулья (штатных сотрудников)	По числу сотрудников
	Стулья	По числу супервизоров и консультантов
	Стол письменный	4
	Сейфовый шкаф	1
	Кресло	1
	Диван	1
	Журнальный стол	1
	Компьютер	4
	Настольная лампа	4
	Вешалка/шкаф для одежды	2
	Книжный шкаф (полки)	1
	Принтер/МФУ	1
	Копировальный аппарат	1
	Стол для переговоров	1
	Чайник	1
	Посуда	4
	Холодильник	1
	Металлическая дверь (глазок, звонок)	1
Прочее	1	

## 5.5. Расходные материалы

Мероприятие по реализации услуги	Перечень расходных материалов	Количество единиц
Обеспечение условий для оказания услуги	Флэшнакопители	3
	Бумага для офисной техники (пачки)	2
	Картридж	1
	Фломастеры (пачка)	2
	Ручки	10
	Степлер, скрепки	3
	Линейка	4
	Тетради тонкие (блокноты)	4
	Тетради толстые (журналы)	6
	Корзина для мусора	3
	Ключи (к входной двери)	По числу консультантов и супервизоров и для руководителя

## 6. Качество услуги

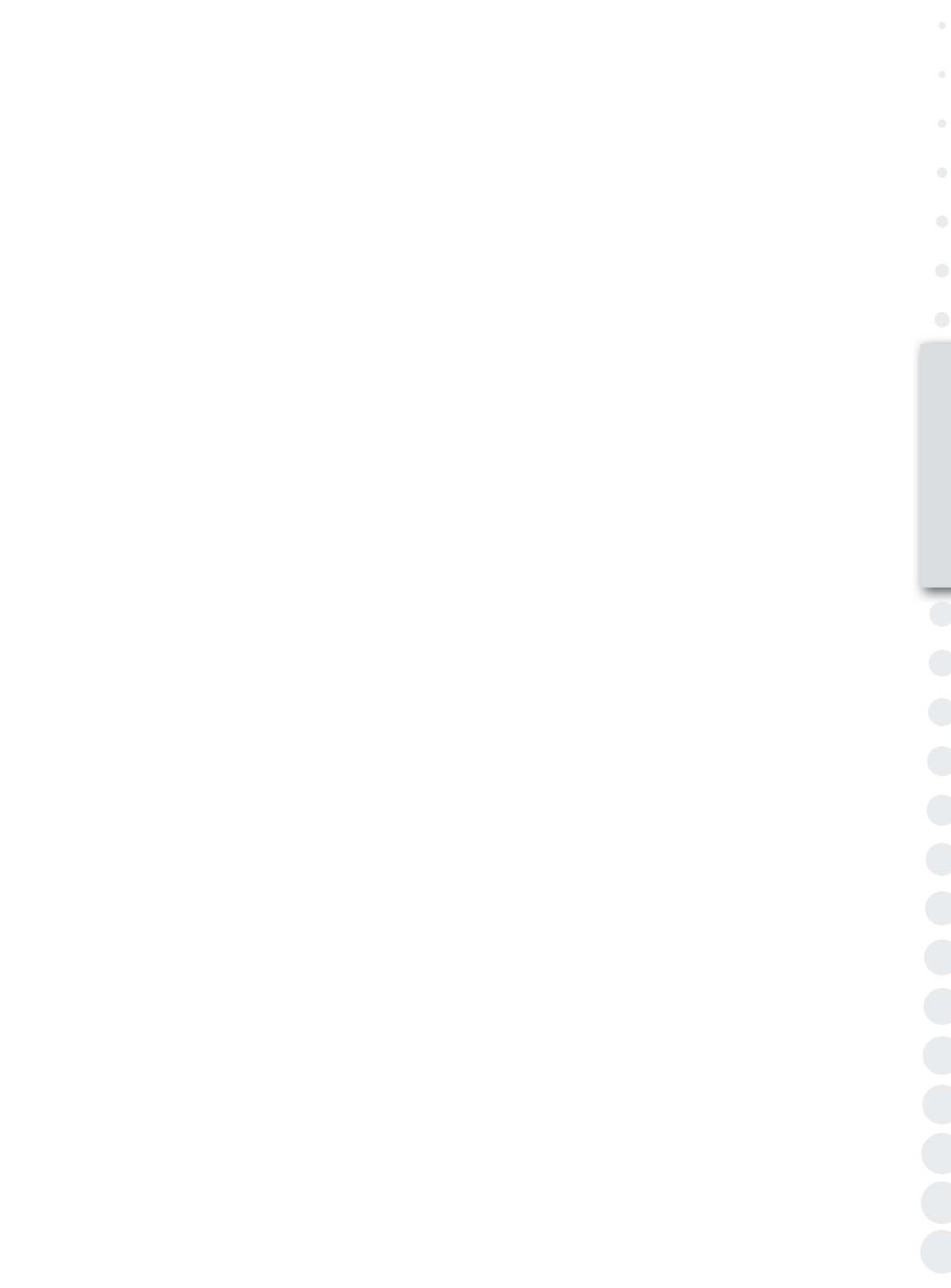
Качество услуги определяется ее соответствием настоящему стандарту.

## ■■■■► 7. Показатели оценки эффективности

1. В Службу ДТД поступает не менее 60-80 обращений в день на одну линию
2. Число детей, обратившихся и получивших помощь в трудной жизненной ситуации, составляет 100%
3. Доля дозвонившихся от общего числа звонивших в Службу ДТД составляет 90%
4. Количество обращений, содержащих информацию о суициде, составляет не менее 10 %
5. Количество обращений, содержащих информацию о жестоком обращении с ребенком, составляет не менее 20 %
6. Количество обращений, содержащих информацию о кризисной ситуации, составляет не менее 30 %
7. Количество обращений, содержащих информацию об острых проблемах (ранняя беременность, побег из дома, учреждения и т.д.) составляет 10-15 %

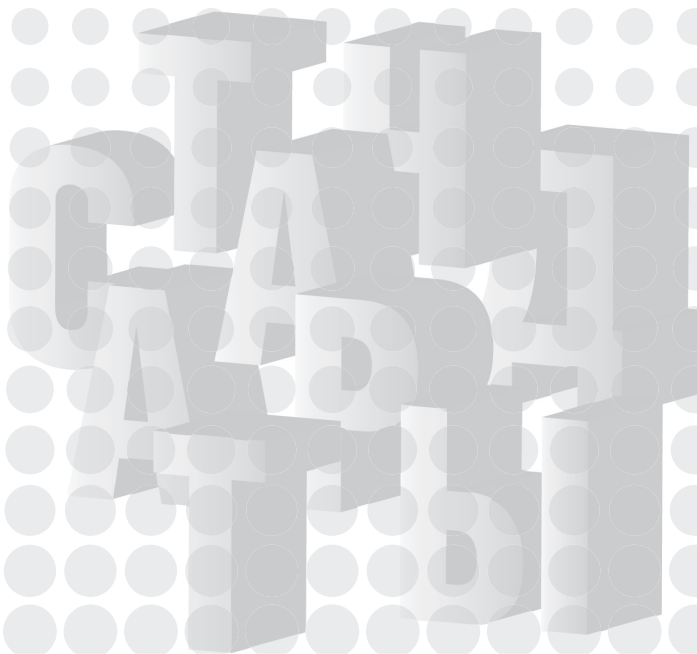
## ■■■■► 8. Контроль реализации

Контроль реализации услуги осуществляет заказчик услуги.





**ДОКУМЕНТАЦИЯ  
ПРИЛОЖЕНИЯ 1-24**





## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

# ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

## 1. Общие положения

1.1. Служба детского телефона доверия, работающая под единым общероссийским номером (далее – Служба ДТД) – экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему<sup>1</sup> неотложно, в момент обращения. Служба ДТД – социально-психологическая служба, деятельность которой направлена на реализацию прав ребенка, в том числе, на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.2. Деятельность Службы ДТД строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В работе Служба ДТД придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) и принципов Международного объединения детских телефонов доверия (СНД).

1.3. Служба ДТД может являться структурным подразделением учреждения, работающего с семьей и детьми, или самостоятельным учреждением (организацией).

1.4. Услуги Службы ДТД предоставляются населению бесплатно.

1.5. Основное назначение деятельности Службы ДТД – способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав. Основные задачи Службы ДТД:

- Оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, когда есть угроза суицида
- Выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми

<sup>1</sup> Принятое в телефонном консультировании обозначение клиента – caller (англ.) – позвонивший, обратившийся, собеседник, звонящий. Мужской род используется исключительно в целях удобства изложения

- 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

1.6. Деятельность Службы ДТД осуществляется на территории, определяемой руководством службы по согласованию с вышестоящими руководителями.

1.7. Служба ДТД имеет наименование «\_\_\_\_\_» и имя собственное «\_\_\_\_\_».

1.8. Кадровую политику Службы ДТД определяет руководитель. Прием и увольнение с работы осуществляет руководитель службы по представлению супервизора (методиста).

1.9. Почтовый адрес службы, ее местоположение не сообщаются посторонним юридическим и физическим лицам, журналистам и потенциальным клиентам службы.

## ■■■ 2. Организация и порядок работы

2.1. Во главе службы стоит руководитель, который осуществляет управление работой по всем направлениям.

2.2. Супервизор (методист) отвечает за качество работы Службы ДТД, осуществляет контроль качества; отвечает за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности.

2.3. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившим и организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в информационно-рекламной и просветительской работе службы.

2.4. Консультант-стажер отвечает за непосредственную работу с позвонившим.

2.5. Права и обязанности руководителя, супервизора, телефонного консультанта, консультанта-стажера определяются настоящим Положением, должностными и рабочими инструкциями и трудовым договором или контрактом, заключенным по месту работы<sup>2</sup>.

2.6. Служба ДТД принимает звонки круглосуточно и ежедневно.

### III ➔ 3. Взаимодействие с другими службами

3.1. При согласии звонящего сведения о нем могут быть сообщены специалистам других служб, в соответствии с нормативно закрепленным порядком действий для подобных случаев.

3.2. В случае, когда позвонивший получает помощь одновременно и в учреждении (организации), в состав которой входит Служба ДТД, и в самой Службе, сотрудники Службы ДТД и работники учреждения (организации) совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения (организации) по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

3.3. В случае, когда позвонивший в Службу ДТД по его просьбе был направлен для получения помощи в одно из учреждений (организаций) данной территории и при этом остался клиентом Службы ДТД, сотрудники телефонной службы получают обратную связь от учреждения (организации) и совместно вырабатывают общую линию в работе с обратившимся. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения (организации) по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

---

<sup>2</sup> Договор не должен ограничивать права консультанта, предусмотренные Положением о Службе ДТД

## ■ 4. Направления работы

4.1. В работе Службы ДТД можно выделить пять основных направлений:

- Непосредственная работа с обратившимися за помощью
- Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования
- Отбор и подготовка телефонных консультантов
- Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников
- Просветительская и информационно-рекламная деятельность

4.2. В непосредственной работе с позвонившим телефонный консультант руководствуется следующими принципами:

- Принцип уважения собеседника
- Принцип выслушивания собеседника
- Принцип конфиденциальности
- Принцип доступности
- Принцип бесплатности
- Принцип следования общей линии в работе

4.3. 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 активизации жизненных сил собеседника для выхода из кризисного состояния; 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.

4.4. 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 Службы ДТД.

4.5. Принципы и правила организации такого рода помощи изложены в Приложении 2 «Концептуальные основы работы Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером», в инструкциях для сотрудников Службы ДТД и в нормативно закреплённых порядках действий для подобных случаев.

4.6. Работая с обращениями звонящих, телефонный консультант также оказывает им информационные и диспетчерские услуги по их запросу.

## III► 5. Соблюдение 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 противоположены ей. Он должен проявлять толерантное отношение к собеседнику и его взглядам. Телефон доверия 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 глубокий диалог. Соблюдение принципа выслушивания гарантирует звонящему внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться.

5.3. *Соблюдение принципа конфиденциальности.* Непосредственная работа с позвонившим является конфиденциальной деятельностью. Это означает, что как информация о факте звонка, так и само содержание разговора телефонного консультанта с собеседником могут быть переданы только правоохранительным органам и только по решению суда.

5.3.1. Меры, обеспечивающие анонимность службы. Служба ДТД – «закрытая» служба. Все работники, кроме руководителя, «закрыты» для общения с прессой и другими организациями. Местоположение службы не разглашается; этого требует безопасность работников. Помещения службы изолированы от помещений любых других служб.

5.3.2. Меры, обеспечивающие анонимность обращения в Службу ДТД. Телефонный консультант не имеет права предавать огласке ни факт разговора с собеседником, ни его содержание. Телефонный консультант<sup>3</sup> 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).

5.4. *Соблюдение принципа доступности.* Доступность телефона доверия обеспечивается через информационно-рекламную деятельность. При ее осуществлении необходимо следить за тем, чтобы вызванный рекламой поток обращений был соразмерен пропускной способности линии (линий). Чрезмерное количество обращений делает Службу ДТД отчасти недоступной, так как в одно и то же время множество детей пытается дозвониться и получить помощь.

5.5. *Соблюдение принципа бесплатности.* Разговор по телефону доверия должен быть бесплатным для звонящего. В противном случае часть детей не сможет позвонить и получить помощь.

5.6. *Соблюдение общей политики в работе Службы ДТД.* В случае, когда звонящий обращается в Службу ДТД постоянно и/или звонит нескольким консультантам, телефонные консультанты совместно с супервизором вырабатывают общую линию в работе со звонящим и в дальнейшем придерживаются ее. Эта тактика применяется и в работе с душевнобольными собеседниками, и в пролонгированной работе со звонящими, и в других подобных случаях.

---

<sup>3</sup> В том числе руководитель или супервизор, когда они работают на линии в качестве телефонного консультанта, и консультант-стажер



## ■ ■ ■ ➔ 6. Отбор и подготовка телефонных консультантов

6.1. Отбор и подготовка специалистов ведется в Службе ДТД. Отбор осуществляет супервизор (методист) на основе критериев, изложенных в Приложении 2 «Концептуальные основы работы Службы детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером».

6.2. Работа с претендентами ведется как индивидуально, так и в группах, и обязательно включает в себя лекции, тренинги и стажировку.

6.3. Решения по приему претендента на работу в качестве консультанта-стажера или в качестве телефонного консультанта, равно как и предложения по увольнению сотрудников, принимаются руководителем Службы ДТД по представлению супервизора (методиста).

6.4. Отбор и подготовка сотрудников осуществляется вне помещений Службы ДТД.

## ■ ■ ■ ➔ 7. Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников

7.1. Методическая работа в Службе ДТД включает:

- Методическое совершенствование работы Службы ДТД по всем направлениям
- Совершенствование алгоритмов деятельности консультантов в экстренных ситуациях
- Освоение новых методов супервизии в области телефонного консультирования
- Индивидуальную и групповую работу с телефонными консультантами в целях повышения их квалификации и профилактики выгорания
- Участие в научно-практических конференциях и семинарах и других формах обмена опытом в области телефонного консультирования

7.2. Совершенствование профессиональных навыков консультантов (повышение квалификации) проходит в форме супервизии, тренингов, методических семинаров.

7.3. Профессиональная поддержка команды консультантов осуществляется супервизором (методистом) службы. Она реализуется через регулярные групповые и индивидуальные супервизорские сессии и через совместную рабочую деятельность всех сотрудников Службы ДТД. Результатами профессиональной поддержки являются психологическая разгрузка и взаимная поддержка супервизора (методиста) и сотрудников, профессиональный рост телефонных консультантов, отсутствие случаев эмоционального выгорания.

## 8. Просветительская и информационно-рекламная деятельность

8.1. Просветительская деятельность включает:

- Деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного представления о Службе ДТД
- Деятельность по формированию у детей, подростков и их родителей мотивации для обращения за помощью в Службу ДТД
- Деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио- и телепередач и программ, кинофильмов, исследований, посвященных работе Службы ДТД, работающей под единым общероссийским номером

8.2. Информационно-рекламная деятельность направлена на целевую аудиторию Службы 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 родительско-детских отношений.

8.3. Просветительская и информационно-рекламная деятельность обеспечивает фон звонков и спектр обращений, а также, при необходимости, возрастание числа обращений по актуальным для данной территории проблемам.

8.4. Информационная деятельность для дошкольников ведется через родителей; для школьников, старших подростков и их родителей – непосредственно через учебные заведения. Не менее трех раз в год организуются информационно-рекламные кампании различного масштаба. Разрабатываются информационные обращения для детей разного возраста и для взрослых по различной тематике.

## ■ 9. Режим работы

9.1. Служба ДТД принимает обращения ежедневно и круглосуточно.

9.2. Телефонные консультанты работают посменно, длительность смены – днем 6 часов и 12 часов ночью<sup>4</sup>.

## ■ 10. Материально-техническое оснащение Службы ДТД

10.1. Служба ДТД размещается в специально оборудованном помещении. Помещение отвечает санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Помещение располагает всеми видами коммунальных удобств и оснащено высококачественной телефонной связью. Служба ДТД оснащена компьютером и другими техническими средствами и офисным оборудованием, имеет телефон-автоответчик.

10.2. Помещение Службы соответствует требованиям, учитывающим специфику работы:

- Имеет повышенную защищенность от посторонних источников шума
- Располагается не ниже второго этажа и имеет защиту от вторжения
- Изолировано от помещений, не относящихся к службе, и имеет отдельный вход
- Оборудовано охранной сигнализацией и находится под охраной

10.3. Служба ДТД должна иметь в своем распоряжении отдельное дополнительное помещение для осуществления отбора и подготовки телефонных консультантов.

10.4. В помещении Службы ДТД должна быть оборудована кухня, спортивный комплекс, душ.

---

<sup>4</sup> Вариант: дневная и ночная смена имеют длительность 12 час.

10.5. Во время смены консультантам не разрешается смотреть телевизор, слушать радио или пользоваться Интернетом, поскольку это отвлекает консультанта. Поэтому такое оборудование отсутствует в помещении, где идет консультирование.

10.6. Рабочее место телефонного консультанта располагается в помещении площадью не менее 10 кв. м с окном; оснащено письменным столом, стулом, креслом, диваном, журнальным столиком, настольной лампой, телефонным аппаратом с автоответчиком, компьютером, вешалкой, дверью с замком и глазком.

10.7. Рабочее помещение супервизора (методиста) площадью не менее 20 кв. м оснащено письменным столом, стульями (по числу сотрудников Службы ДТД), настольной лампой, книжным шкафом, вешалкой, компьютером, телефонным аппаратом, сейфом.

10.8. Рабочее помещение руководителя оснащено в соответствии с принятыми стандартами.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

# КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

## 1. Направления работы

1.1. В работе Службы ДТД можно выделить пять основных направлений:

- Непосредственная работа с обратившимися за помощью
- Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования
- Отбор и подготовка сотрудников
- Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников
- Просветительская и информационно-рекламная деятельность

## 2. Непосредственная работа с позвонившими

2.1. В непосредственной работе с позвонившими телефонный консультант осуществляет следующие функции службы экстренной психологической помощи:

- Функцию оказания психологической помощи, проводя кризисную интервенцию, долгосрочную терапию, оказывая психологическую поддержку, ведя психологическое консультирование
- Защитную функцию, предпринимая действия, ведущие к защите прав и основных потребностей ребенка, попавшего в трудную жизненную ситуацию или испытывающего жестокое обращение
- Диспетчерскую функцию, консультируя позвонившего и помогая найти необходимые социальные и психологические службы
- Информационную функцию, отвечая на запрос звонящего

2.2. В непосредственной работе с собеседником телефонный консультант руководствуется следующими принципами.

2.2.1. *Принцип конфиденциальности* требует соблюдения тайны сообщения позвонившего, анонимности личности самого обратившегося и анонимности телефонного консультанта. Позвонивший имеет право чувствовать себя в безопасности и должен быть уверен в абсолютной конфиденциальности разговора. *Тайна обращения и содержания сообщения* позвонившего соблюдается не только каждым консультантом в отдельности, но и в целом на уровне службы. Факт разговора или его содержание не могут быть разглашены. Передавая гласности данные статистического анализа или типичные случаи обращений, необходимо следить, чтобы из рассказа были полностью удалены детали, позволяющие опознать позвонившего, с тем, чтобы доверие общества к Службе ДТД не пострадало. *Право обратившегося на анонимность* означает, что от собеседника нельзя требовать, чтобы он назвал свое имя или сообщил другие данные, позволяющие установить его личность. Обращение звонящего регистрируется в той форме, какую он выбирает, в целях статистического учета. Консультант Службы ДТД также имеет право на анонимность. Он работает под псевдонимом.

2.2.2. *Принцип доступности*. Доступность Службы ДТД означает, что всякий позвонивший должен получить помощь незамедлительно, в момент обращения, чему должны служить организация и режим работы службы. Доступность обеспечивается через информационно-рекламную деятельность Службы ДТД. Эта деятельность считается удовлетворительной, если регистрируется не менее 60 обращений в сутки по одной линии при круглосуточном режиме работы.

2.2.3. *Принцип уважения* собеседника соблюдается тогда, когда телефонный консультант пользуется в разговоре только той информацией, которую хочет ему сообщить сам звонящий, а не той, которую консультанту было бы удобнее иметь в разговоре. Важно отметить, что при общении по телефону доверия личность телефонного консультанта находится в тени, вне сферы внимания собеседников.

2.2.4. *Принцип выслушивания* собеседника. Обратившийся в Службу ДТД имеет право на то, чтобы быть выслушанным. Он имеет право на время, внимание и душевные силы телефонного консультанта. Инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. Собеседник имеет право рассчитывать на проявление эмпатии телефонного консультанта. Для телефонного консультанта важно сохранять душевное равно-

весие и рабочую форму, что позволяет ему оказывать психологическую помощь любому обратившемуся за ней человеку в течение всего времени дежурства.

*2.2.5. Принцип недирективности.* Недирективность в общении в Службе ДТД понимается как отсутствие давления на собеседника в какой-либо форме. Телефонный консультант должен осознавать границу между помощью и вмешательством в жизнь собеседника. Телефонный консультант не пытается изменить собеседника и не делает попыток манипулировать им. Телефонный консультант определяет свою позицию по тем вопросам, которые поднимает позвонивший, но не навязывает свою позицию собеседнику. Любые формы идеологического давления недопустимы. Это касается как желания «обратить позвонившего в свою веру», так и политических манипуляций.

*2.2.6. Помощь собеседнику.* Как правило, общий смысл сообщения обратившегося в Службу ДТД человека (ребенка) заключается в том, что он несчастен. Помочь собеседнику пережить происходящее с ним – значит понять и принять этого человека, быть с ним в тяжелое для него время, вместе с ним переживать случившееся. Но это не все. Путь решения проблем собеседника – в попытке осознания им в разговоре по телефону доверия себя самого, и эта возможность заключена для звонящего в самом диалоге между ним и телефонным консультантом. Подлинный диалог целителен и происходит тогда, когда собеседник воспринимается во всей его неповторимости и цельности. Такой диалог – акт творчества в человеческих отношениях, дарующий собеседникам свободу и радость. Он возникает спонтанно, его невозможно предугадать или спланировать, но к нему можно быть готовым. Отношение к собеседнику как к цельной личности, готовность вступить в подлинный диалог с ним, стремление к этому в работе – вот основные требования к телефонному консультанту, и, только соответствуя им, можно помочь обратившемуся на телефон доверия. В ведении таких диалогов сотруднику телефона доверия помогают его профессиональные умения, владение соответствующими психологическими техниками. Оказывая помощь, телефонный консультант не занимает позиции «над» собеседником, не считает себя его учителем или спасителем.

*2.2.7. Общая линия в работе Службы ДТД* выражается в соблюдении каждым сотрудником всех перечисленных принципов телефонного консультирования и в принятии концептуальных основ работы службы. По отношению к собеседнику, с которым работает несколько консультантов, должна быть выработана общая линия работы (с учетом того что

каждый телефонный консультант обладает в работе своим почерком). На супервизиях и рабочих собраниях происходит обсуждение обращений и принимаются решения о дальнейшей тактике поведения по отношению к постоянно звонящим. Все сложные случаи обсуждаются с супервизором (методистом).

### ■ 3. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

3.1. Некоторым позвонившим, помимо телефонного консультирования, требуется дополнительная специализированная помощь. При необходимости телефонный консультант организует для звонящего помощь специалистов других служб, работающих на данной территории.

3.2. Позвонивший подросток или ребенок в острой ситуации может быть направлен в приют или социально-реабилитационный центр в соответствии с нормативно закрепленным в Службе ДТД порядком направления в стационарные учреждения.

3.3. При сообщении о случае жестокого обращения с ребенком телефонный консультант вместе с руководителем Службы ДТД осуществляет действия по защите прав ребенка и организации для него безопасного места нахождения в течение трех рабочих дней.

3.4. Телефонный консультант может сообщить специалистам других учреждений (организаций) сведения, необходимые для оказания помощи позвонившему, если последний выразил на это свое согласие<sup>5</sup>. После того, как помощь ребенку другими учреждениями (организациями) будет оказана, специалисты учреждений (организаций) сообщают о результатах проведенной работы руководителю Службы ДТД. Если ребенок в период оказания ему специализированной помощи остается собеседником Службы ДТД, телефонный консультант, разговаривающий с ним, и специалисты из других учреждений (организаций) совместно вырабатывают общую линию в работе.

<sup>5</sup> Согласие звонящего фиксируется в журнале учета обращений.



3.5. Порядок действий при оказании звонящему помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, определен в инструкциях телефонного консультанта и в нормативно закреплённом порядке организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

## ■ 4. Отбор и подготовка сотрудников

4.1. Отбор и подготовка телефонных консультантов проводятся в соответствии с Трудовым кодексом РФ и строятся на следующих принципах:

- Претендент на должность телефонного консультанта должен обладать таким складом личности, который позволил бы ему выполнять эту работу. В ходе отбора и подготовки необходимо обращать внимание на те черты и качества, которые не позволяют претенденту быть телефонным консультантом. Их наличие является основанием для отказа претенденту
- Люди, звонящие в Службу ДТД, часто нуждаются в разговоре, поднимающем экзистенциальные темы. Поэтому при проведении отбора следует оценивать зрелость претендента на должность телефонного консультанта
- Успешная работа телефонного консультанта зависит от его мотивации, и ее следует учитывать и формировать в процессе отбора

4.2. Подготовка потенциального работника осуществляется по четырем направлениям:

- Обучение и выработка навыков и приемов телефонного консультирования, соблюдение принципов непосредственной работы с обратившимся
- Формирование навыков работы с людьми разных возрастных групп и с различными психологическими проблемами
- Формирование умения анализировать свою работу, решать рабочие проблемы
- Тренировка психологической выносливости

4.3. После окончания этапа подготовки претендент становится консультантом-стажером Службы ДТД. Стажировка длится от одного до трех месяцев, количество часов на смене за период стажировки должно составлять не менее 72-х.

## ■ 5. Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников

5.1. Методическая работа в Службе ДТД включает в себя мероприятия, повышающие квалификацию ее специалистов, помогающие им глубже освоить не только телефонное консультирование, но и особенности работы с современными проблемами детей и подростков.

5.2. Методическая работа телефонных консультантов ведется под руководством супервизора (методиста).

5.3. Профессиональная поддержка в Службе ДТД – это система мероприятий, которые направлены на обеспечение качества работы и осуществляются в ходе групповых и индивидуальных супервизорских сессий, рабочих совещаний и собраний. Благодаря профессиональной поддержке сотрудники получают не только необходимую помощь, но и возможности для развития. Другим результатом осуществления профессиональной поддержки является контроль качества работы Службы ДТД.

5.4. Профессиональная поддержка осуществляется супервизором (методистом) Службы ДТД.

5.5. Особенность телефонного консультирования состоит в том, что за смену консультант участвует в большом количестве диалогов, требующих психологического напряжения и эмоциональной и интеллектуальной отдачи. Телефонному консультанту необходимо обсуждать свою работу в целом и сложные случаи в частности, получать обратную связь от группы и супервизора (методиста), чтобы быть готовым к новым разговорам с теми, кто ждет от него помощи. Если этого не происходит, у телефонного консультанта проявляется синдром эмоционального выгорания. В целях профилактики супервизор (методист) еженедельно обсуждает с консультантом принятые им звонки и проводит групповые встречи для обсуждения трудных случаев, а также создает условия, при которых сотрудники ощущают себя участниками общего дела и получают поддержку группы.

5.6. Повышение квалификации и совершенствование профессиональных навыков также проходит в форме супервизорских сессий, тренингов, семинаров по телефонному консультированию, проводимых регулярно (консультанты должны проходить повышение квалификации в объеме не менее 72 часов в год, руководитель и супервизор – не менее 32 часов). Столь же необходимы регулярная самоподготовка сотрудников и руководителя, знакомство с работой других служб. Возможны и другие формы работы.

#### 5.7. Результаты профессиональной поддержки:

- Предотвращение выгорания
- Психологическая разгрузка сотрудников
- Профессиональный рост телефонных консультантов
- Атмосфера взаимного доверия, поддержки и участия в общем деле

5.8. Контроль качества работы Службы ДТД осуществляет супервизор (методист) в ходе профессиональной поддержки консультантов, а также дополнительные контрольные мероприятия.

#### 5.9. Контроль качества работы включает:

- Контроль отработки кризисных, суицидальных, острых обращений
- Контроль отработки обращений, требующих защиты прав ребенка
- Контроль отработки трудных случаев
- Контроль работы с постоянными собеседниками
- Контроль работы с собеседниками, которым оказана помощь за рамками телефонного консультирования
- Контроль выполнения решений по соблюдению общей линии в работе с собеседниками

## III► 6. Просветительская и информационно-рекламная деятельность

#### 6.1. Просветительская деятельность включает:

- Все виды деятельности, способствующие созданию в обществе благоприятного мнения о Службе ДТД
- Деятельность по формированию у детей и подростков, а также их родителей мотивации для обращения за помощью в Службу ДТД
- Деятельность, способствующую появлению книг, статей, иных публикаций, радио- и телепередач, программ, кинофильмов, исследований, посвященных работе Службы ДТД

6.2. Информирование и рекламирование деятельности Службы ДТД способствует осуществлению принципа доступности помощи для населения. Информационно-рекламные кампании в учебных заведениях проводятся не менее трех раз в год. В информировании Служба ДТД ориентируется на ребенка и его семью, а также дает игровую рекламу для маленьких детей. Модели плакатов, листовок, литературы для населения, информирующих о работе Службы ДТД, разрабатываются ее сотрудниками.

## III► 7. Требования к помещениям

7.1. Помещения Службы ДТД должны отвечать санитарным и гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, располагать всеми видами коммунальных удобств. С учетом специфики работы телефонных консультантов помещения должны иметь повышенную защищенность от посторонних источников шума.

7.2. Помещения Службы ДТД должны быть по возможности просторны, не загромождены мебелью, свободны от всякого рода украшений и всего, что непосредственно не относится к работе телефонного консультанта. Телефонный консультант – это специалист, развивший в себе умение ощущать личность другого человека через голос, интонацию, ритм дыхания, паузы, обороты речи и т. п. Такая повышенная чувствительность требует бережного отношения к консультанту.

7.3. В помещениях Службы ДТД должны быть чистота, порядок, свежий воздух, спокойствие. Если помещения носят черты личности (вкусов, характера, стиля работы) одного из консультантов, то это ощущается другими работниками при разговорах с собеседниками и мешает работе.

7.4. В помещениях Службы ДТД не должно быть телевидения, радио и Интернета.

7.5. Телефонные консультанты должны иметь возможность пользоваться кухней, спортивным комплексом, душем.

7.6. Рабочее место консультанта. Служба ДТД осуществляет ответственную и сложную работу. Успешный разговор с телефонным консультантом может изменить кризисное состояние позвонившего. Это служба немедленного реагирования, и поэтому мера ответственности

консультанта, работающего на линии, очень велика. Никто не знает, когда прозвучит телефонный звонок от ребенка в остром кризисном состоянии. Телефонный консультант каждую минуту своей смены должен быть готов к такого рода разговору. Чтобы дать консультанту возможность максимально сосредоточенно и спокойно работать с обратившимся за помощью, на протяжении всей смены находясь в хорошей форме, необходима определенная степень комфорта на рабочем месте сотрудника.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

## ■ ■ ■ ➔ 1. Общие положения

1.1. Руководителем Службы ДТД является специалист в области психологической помощи, имеющий опыт работы в качестве телефонного консультанта на телефоне доверия не менее трех лет. Руководитель должен разделять концепцию основы работы Службы ДТД.

1.2. Руководитель службы осуществляет управление в соответствии с действующим законодательством РФ, уставом учреждения (организации), положением о Службе ДТД и концепцией работы Службы ДТД, своими функциональными обязанностями.

1.3. Руководитель Службы ДТД имеет право действовать от имени службы, представляя ее интересы в органах и организациях.

1.4. В случае, когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), руководитель Службы ДТД по всем хозяйственным и другим вопросам непосредственно подчинен руководителю учреждения (организации), чьим подразделением является Служба ДТД, за исключением вопросов, относящихся непосредственно к выполнению Службой ДТД своих прямых задач и к содержанию работы консультантов и супервизора (методиста). В области непосредственной деятельности Службы ДТД руководитель является полностью независимым лицом, несущим ответственность за всю деятельность Службы ДТД в соответствии с положением и концепцией работы Службы ДТД.

1.5. В случае, когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, ее руководитель исполняет свои обязанности в соответствии с положением и концепцией работы службы и своими функциональными обязанностями.

1.6. Руководитель соблюдает все правила анонимности и принцип конфиденциальности, которые приняты в Службе ДТД.

## 2. Режим работы

2.1. Руководитель работает ежедневно в режиме работы учреждений, работающих с семьей и детьми на данной территории.

2.2. Телефон руководителя доступен круглосуточно для консультантов, дежурящих на линии Службы ДТД.

## 3. Функциональные обязанности

3.1. Руководитель Службы ДТД:

- Определяет идеологию работы Службы ДТД
- Разрабатывает и утверждает нормативные документы
- Представляет Службу ДТД в различных органах и организациях
- Определяет потребности в кадровых, финансовых, материально-технических и иных ресурсах, на основании которых осуществляется финансирование Службы ДТД
- Устанавливает режим и другие условия работы Службы ДТД
- Утверждает планы работы Службы ДТД по направлениям
- Организует непосредственную работу с обратившимися за помощью
- Организует помощь позвонившим, выходящую за рамки телефонного консультирования
- Участвует в отборе претендентов на должность телефонного консультанта
- Организует просветительскую и информационно-рекламную деятельность
- Выполняет обязанности телефонного консультанта в случае необходимости
- Проводит количественный и качественный анализ процесса и результатов работы Службы ДТД

3.2. Руководитель утверждает функциональные обязанности руководителя, супервизора (методиста), телефонного консультанта, консультанта-стажера в случае, когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением.

3.3. В случае, когда Служба ДТД является подразделением учреждения (организации), функциональные обязанности руководителя утверждает вышестоящий руководитель. Функциональные обязанности супервизора (методиста), телефонного консультанта, консультанта-стажера утверждает руководитель Службы ДТД.

3.4. *Кадровые вопросы.* В случае, когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением (организацией), руководитель принимает на работу и освобождает от работы сотрудников Службы ДТД в соответствии с Трудовым кодексом РФ и утвержденным штатным расписанием. Руководитель принимает и освобождает от работы телефонных консультантов по представлению супервизора (методиста).

3.5. В случае, когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), вышестоящий руководитель принимает и увольняет сотрудников Службы ДТД по представлению ее руководителя.

3.6. Руководитель курирует отбор, подготовку и стажировку претендентов на должность телефонного консультанта, которые проводит супервизор (методист).

3.7. *Определение режима и условий работы.* Руководитель определяет режим и график работы консультантов на линии(ях), режим работы линии, режим супервизий, тренингов, собраний и другие условия работы Службы ДТД.

3.8. *Представительство.* Во всех внешних контактах руководитель действует от имени Службы ДТД. Руководитель «открыт», т. е. выступает под своим собственным именем. Представляя Службу ДТД, руководитель:

- Налаживает и поддерживает рабочие связи с другими Службами ДТД, социально-психологическими, медицинскими, психолого-педагогическими и иными учреждениями, организациями и органами на своей территории
- Выступает в средствах массовой информации
- Отвечает на запросы правоохранительных органов
- Выступает от имени Службы ДТД в конфликтных ситуациях



3.9. *Просветительская и информационно-рекламная деятельность.* Руководитель определяет направления просветительской и информационно-рекламной деятельности Службы ДТД, руководит работой сотрудников, а также сам участвует в этой работе. Организует просветительскую деятельность, руководитель договаривается об условиях участия в радио- и телепередачах и программах, ведет деловые переговоры с журналистами. Руководитель организует информирование специалистов и руководство заинтересованных организаций о работе Службы ДТД. Руководитель осуществляет публикацию рекламных материалов (листовок, плакатов, публицистических материалов о Службе ДТД). Руководитель организует проведение школьных рекламно-информационных кампаний не менее трех раз в год. Анализирует результативность информационно-рекламной деятельности, руководитель использует статистические данные Службы ДТД за 6 месяцев после кампании.

3.10. Организация непосредственной работы с обратившимися на ДТД.

*Руководитель:*

- Составляет и следит за соблюдением графика работы консультантов на линии(ях)
- Курирует работу дежурного консультанта
- При необходимости оказывает дежурному консультанту помощь в чрезвычайных обстоятельствах и трудных случаях (например, телефонный консультант извещает руководителя Службы ДТД о получении от звонящего информации о преступлении для последующего обращения в правоохранительные органы)

3.11. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

*Руководитель обязан участвовать в организации такой помощи, а именно:*

- Совместно с дежурным консультантом принимать решение о ее необходимости
- Вести переговоры с руководителями других служб по проблеме обратившегося за помощью
- Обращаться от имени Службы ДТД за помощью для звонящих в другие организации и учреждения

- Координировать работу Службы ДТД и других служб, в случае, если ребенок или подросток получает помощь разных служб
- Сбирать данные и анализировать результаты работы по оказанию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

3.12. Опыт работы показал, что наиболее эффективно помощь звонящим оказывается в случае постоянного сотрудничества специалистов других служб со Службой ДТД (доверенные специалисты). Руководитель находит и организует работу других служб, постоянно сотрудничающих со Службой ДТД, следит за выполнением мер по соблюдению анонимности при оказании помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3.13. *Методическая работа.* Руководитель утверждает перспективный план работы службы и методической работы, способствует обмену опытом между телефонными консультантами Службы ДТД и другими службами, предоставляет сотрудникам возможность участвовать в научно-практических конференциях и семинарах, проводит анализ процесса и результатов работы Службы ДТД и может привлекать к этой работе сотрудников.

3.14. *Повышение квалификации.* Руководитель обязан проходить повышение квалификации не менее 32 часов в год.

3.15. *Контроль деятельности Службы ДТД.* Руководитель контролирует соблюдение принципов телефонного консультирования, соблюдение положения о Службе ДТД и устава учреждения (организации), выполнение должностных и рабочих инструкций сотрудниками. Руководитель осуществляет планирование деятельности службы по всем направлениям и контролирует выполнение планов. Ежегодно в январе руководитель формирует аналитический отчет о деятельности Службы ДТД по результатам количественного (обработанные результаты статистического учета обращений) и качественного анализа обращений за год.

3.16. *Руководитель как телефонный консультант и супервизор.* При необходимости, в целях сохранения и совершенствования профессиональных умений и навыков руководитель Службы ДТД выполняет обязанности телефонного консультанта, не менее трех смен в месяц. В случае производственной необходимости руководитель дежурит на линии в качестве консультанта. В особых условиях, при обстоятельствах, когда в Службе ДТД временно не введена ставка супервизора (методиста), руководитель обязан на этот период осуществлять функции супервизора (методиста).

## ■ 4. Права руководителя

4.1. Руководитель имеет право на помощь сотрудников при организации информационно-рекламной, просветительской деятельности, а также помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

4.2. Руководитель имеет право на обращение к сотрудникам за поддержкой при появлении синдрома эмоционального выгорания.

4.3. Руководитель имеет право на повышение квалификации.

## ■ 5. Прием и освобождение от должности

5.1. В случае, когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), руководитель назначается и освобождается от должности вышестоящим руководителем.

5.2. В случае, когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, руководитель назначается и освобождается от должности учредителем (ями).

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СУПЕРВИЗОРА (МЕТОДИСТА) СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

## ■ 1. Общие положения

1.1. Супервизором (методистом) Службы ДТД является специалист в области психологии, имеющий стаж работы на телефоне доверия не менее пяти лет в качестве телефонного консультанта и не менее трех лет в качестве супервизора, и разделяющий концепцию работы Службы ДТД.

1.2. В работе супервизор (методист) руководствуется положением и концепцией работы Службы ДТД, своими функциональными обязанностями и трудовым договором. Супервизор действует в соответствии с алгоритмами, нормативно закрепленными в деятельности Службы ДТД.

1.3. Супервизор (методист) соблюдает все правила анонимности и принцип конфиденциальности, которые приняты в Службе ДТД.

1.4. Супервизор (методист) отвечает за качество работы Службы ДТД, за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности.

1.5. Супервизор (методист) ежегодно участвует в составлении аналитического отчета о деятельности Службы ДТД, в анализе качества работы службы. Он планирует методическую деятельность Службы ДТД, а также определяет режим супервизорских сессий. Он участвует в планировании просветительской и информационно-рекламной деятельности.

## III► 2. Режим работы

2.1. Проводя супервизию в ходе работы телефонных консультантов на сменах, супервизор (методист) работает 70% времени в дневные смены консультантов и 30% времени в вечерние смены.

2.2. Супервизор (методист) должен быть готов в любое время суток оказать помощь телефонному консультанту на линии. Он круглосуточно находится на телефонной связи с дежурным консультантом и руководителем Службы ДТД.

2.3. Супервизор (методист) проводит индивидуальные и групповые супервизии в соответствии с планом, который он составляет. План утверждает руководитель службы.

2.4. В экстренных случаях супервизор (методист) обязан приехать в Службу ДТД для проведения совещания или супервизии по поводу поступившего обращения. Также в случае необходимости супервизор (методист) проводит внеплановую супервизию по запросу консультанта.

## III► 3. Функциональные обязанности

3.1. В функциональные обязанности супервизора (методиста) входит:

- Контроль качества работы Службы ДТД
- Подготовка представлений для приема и освобождения от должности телефонного консультанта
- Участие в разработке должностной документации
- Присутствие на сменах консультантов
- Участие в организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования
- Выработка совместно с телефонными консультантами общей линии в работе со звонящим и контроль за ее соблюдением
- Проведение индивидуальных и групповых супервизорских сессий
- Работа в качестве телефонного консультанта на сменах
- Проведение семинаров, тренингов для повышения квалификации сотрудников

- Разработка методических материалов по телефонному консультированию
- Отбор и обучение претендентов на должность телефонного консультанта и проведение стажировок

3.2. *Границы компетенции.* Супервизор (методист) помогает телефонному консультанту в решении рабочих проблем. Супервизор (методист) не является психотерапевтом для телефонного консультанта. При разборе звонка в центре внимания супервизора (методиста) находится тактика телефонного консультанта в разговоре с собеседником и сам случай обращения.

3.3. В компетенцию супервизора (методиста) входит:

- Выбор времени и частоты супервизорских сессий
- Определение постоянного места проведения супервизорских сессий
- Определение принципов отбора и непосредственный выбор слушателей для обсуждения
- Определение рабочих проблем телефонного консультанта и методики помощи
- Определение того, в каком обучении нуждается телефонный консультант

3.4. *Контроль качества работы Службы ДТД.* Супервизор (методист) отвечает за качество помощи, оказываемой по телефону доверия. Для этого он осуществляет контроль работы телефонных консультантов, включая:

- Отработку кризисных, суицидальных, острых обращений
- Отработку случаев, требующих защиты прав ребенка
- Отработку трудных случаев
- Работу с постоянными собеседниками
- Работу с собеседниками, которым оказана помощь за рамками телефонного консультирования
- Поддержание общей линии в работе с собеседниками

3.5. Супервизор (методист) отслеживает все случаи обращений в Службу ДТД.

3.6. Супервизор (методист) отслеживает работу телефонных консультантов со всеми сложными случаями и регулярно выносит их на обсуждение группы.

3.7. Если консультант отказывается обсуждать свою работу с супервизором, а также не принимает участия в работе группы, это рассматривается как препятствие для контроля за работой и может служить основанием для его увольнения. Супервизор сообщает об отказе руководителю Службы ДТД.

3.8. Супервизор (методист) следит за ведением журнала статистического учета обращений.

3.9. Супервизор (методист) принимает участие в составлении аналитических отчетов о деятельности Службы ДТД.

3.10. *Профилактика синдрома эмоционального выгорания.* Супервизор (методист):

- Проводит регулярные индивидуальные и групповые супервизорские сессии
- Помогает телефонному консультанту найти свой терапевтический стиль, создать свои ритуалы «входа» в рабочее состояние и «выхода» из него
- Находит для телефонного консультанта форму сублимации переживаний, связанных с работой на линии
- Организует совместные мероприятия для команды телефонных консультантов

3.11. *Профессиональная поддержка.* Супервизор (методист) руководит групповым процессом и направляет его, способствуя установлению в команде поддерживающих рабочих отношений. Профессиональная поддержка осуществляется супервизором (методистом) через непосредственное общение с каждым телефонным консультантом, а также супервизии и совместную рабочую деятельность. На регулярных супервизорских сессиях супервизор (методист) обсуждает трудности в работе, связанные как со сложными случаями обращений, так и с рабочими проблемами консультанта. При необходимости супервизор (методист) разговаривает с сотрудниками по экстренным поводам (трудный звонок, тяжелое психологическое состояние и др.).

3.12. Супервизор готовит программу супервизий, организует обсуждение обращений, приемов и методов ведения диалогов по телефону доверия, выработку общей линии терапии в отношении обратившихся. Супервизор (методист) организует и проводит супервизорские сессии, семинары и тренинги таким образом, чтобы сотрудники ощущали психологическую поддержку группы, создает атмосферу, в которой каждый чувствует себя участником общего дела.

3.13. Супервизор (методист) ведет командообразующую работу не только в процессе супервизий, тренингов и семинаров, но и проводя совместные мероприятия (выезды, просмотры тематических фильмов, встречи).

3.14. Супервизор (методист) проводит семинары и тренинги (не менее трех раз в год), подготавливая программы семинаров и определяя тематику тренингов.

3.15. *Отбор претендентов.* Супервизор (методист) проводит интервью с претендентами, в ходе которых он определяет мотивацию и личностные особенности претендента, профессиональную пригодность, уровень подготовленности к работе и соответствие формальным требованиям.

3.16. Супервизор (методист) принимает решение о возможности начать подготовку претендента по телефонному консультированию.

3.17. *Подготовка телефонных консультантов.* В ходе подготовки супервизор (методист) проводит лекции и тренинги по телефонному консультированию. Стандартный курс подготовки занимает не менее 75 часов<sup>6</sup>. Подготовка ведется в форме индивидуальных и групповых занятий.

3.18. Супервизор (методист) представляет руководителю Службы кандидата в телефонные консультанты для приема на работу.

3.19. *Стажировка новых сотрудников.* Супервизор (методист) курирует от начала до конца первые три смены консультанта-стажера. Далее – по мере необходимости. Супервизор (методист) постоянно наблюдает за работой консультанта-стажера и определяет, насколько его работа соответствует критериям деятельности телефонного консультанта.

3.20. Супервизор (методист) совместно с руководителем принимает решение о соответствии претендента должности телефонного консультанта.

3.21. *Супервизор (методист) как телефонный консультант.* В целях сохранения и совершенствования профессиональных умений и навыков супервизор (методист) дежурит на звонках не менее трех смен в месяц. В период подготовки новых сотрудников количество смен может увеличиваться. При производственной необходимости по распоряжению руководителя Службы ДТД супервизор (методист) работает на линии, подменяя телефонного консультанта.

---

<sup>6</sup> Количество часов указано в соответствии с программой «Телефонное консультирование для детей и подростков», лицензированной Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и реализуемой Российской ассоциацией детских телефонов доверия.



3.22. *Повышение квалификации специалистов Службы ДТД.* Обеспечивая профессиональный рост телефонных консультантов, супервизор (методист) определяет, в каком обучении нуждаются консультанты. Он организует тренинги (не менее трех раз в год), рабочие семинары, а также обмен опытом с консультантами других служб, подбирает и предоставляет в распоряжение сотрудников литературу по телефонному консультированию. Супервизор проходит повышение квалификации не менее 32 часов в год.

## III► 4. Права супервизора (методиста)

4.1. Супервизор (методист) имеет право:

- На анонимность и другие меры защиты
- На время для подготовки к работе
- На повышение квалификации
- На отказ от супервизорской сессии в случае тяжелого психологического состояния
- На обращение за помощью к сотрудникам для участия в подготовке консультантов-стажеров

## III► 5. Прием и освобождение от должности

5.1. В случае, когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, супервизор (методист) принимается на работу и освобождается от должности руководителем службы.

5.2. В случае, когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), супервизор (методист) принимается на работу и освобождается от должности руководителем учреждения (организации) по представлению руководителя службы.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

## ■ 1. Общие положения

1.1. Телефонным консультантом Службы ДТД является претендент, прошедший отбор, обучение и стажировку в службе, разделяющий концепцию работы службы и соответствующий тарифно-квалификационным характеристикам.

1.2. В работе телефонный консультант руководствуется положением о Службе ДТД, уставом, принципами телефонного консультирования, изложенными в концепции работы Службы ДТД, действует в соответствии с алгоритмами, нормативно закрепленными в деятельности Службы ДТД.

1.3. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившими и за организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в информационно-рекламной, методической и просветительской работе Службы ДТД.

1.4. В своей работе телефонный консультант осуществляет следующие функции Службы ДТД:

- Психологическая помощь:* оказывает помощь лицам, находящимся в кризисе, проводит пролонгированную терапию, ведет психологическое консультирование детей, подростков, членов их семей
- Диспетчерская:* помогает звонящему найти социальные службы, в помощи которых он нуждается
- Информационная:* по возможности отвечает на вопросы, ответы на которые ребенок (подросток) вряд ли может найти, не обратившись в Службу ДТД

1.5. Консультант организует позвонившему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования

1.6. Консультант ведет статистический учет, регистрируя обращения в журнале статистического учета обращений и заполняя форму «Статистический учет обращений за смену»

## III► 2. Режим работы

2.1. Телефонные консультанты дежурят на звонках посменно. Смена длится 6 или 12 часов (при 24-часовом режиме работы службы). Телефонный консультант обязан приходиться за 15 минут до начала смены, чтобы принять ее, и задерживаться на 15 минут после смены, чтобы сдать ее.

2.2. При 12-часовой смене телефонный консультант работает днем с часовым перерывом на обед и ночью с правом сна<sup>7</sup>.

2.3. *Использование телефонной линии Службы ДТД.* Номер телефона Службы ДТД используется только для разговоров с позвонившими. Сотрудники Службы ДТД не используют линию телефона доверия в личных целях.

2.4. Телефонный консультант не отходит от телефона более чем на пять минут.

2.5. Обращающиеся за помощью имеют право на время телефонного консультанта, и это право может соблюдаться лишь при условии четкого выполнения графика работы консультантов на линии(ях). Консультанты не меняются дежурствами между собой. График работы консультантов на линии(ях) составляется на месяц и утверждается руководителем. После утверждения график изменения не подлежит.

2.6. Консультант регулярно встречается с супервизором (методистом) на супервизорских сессиях для обсуждения текущей работы.

2.7. Еженедельно часть рабочего времени консультант уделяет самоподготовке, в соответствии с расчетом недельной нагрузки (см. Приложение 17).

---

<sup>7</sup> Внутренний порядок Службы ДТД должен предусматривать организацию перерыва на обед.

2.8. Телефонный консультант участвует в методической работе и работе по усовершенствованию профессиональных навыков, ведущейся в Службе ДТД. Часть своего рабочего времени он занимается методической, просветительской и информационно-рекламной деятельностью.

2.9. При круглосуточном режиме работы линии и 12-часовой смене телефонный консультант каждые четыре месяца освобождается от дежурств на звонках на срок от одной до двух недель по представлению супервизора (методиста) для выполнения другой работы. Решение об освобождении от работы на линии и переводе на другую работу оформляется приказом по учреждению.

2.10. Телефонный консультант три раза в год проходит тренинги по телефонному консультированию в соответствии с планом работы службы

2.11. Если консультант не желает обсуждать свою работу с супервизором, а также не принимает участия в супервизорских сессиях, это рассматривается как препятствие для контроля за работой и может служить основанием для его увольнения.

2.12. Телефонный консультант обязан присутствовать на общих собраниях сотрудников.

### III ■ 3. Функциональные обязанности

#### 3.1. Соблюдение принципа конфиденциальности

Работа телефонного консультанта не всегда безопасна. Телефонный консультант обязан соблюдать установленные в Службе ДТД правила безопасности.

3.1.1. *Меры, обеспечивающие анонимность Службы ДТД.* Телефонный консультант не разглашает местоположение службы; не сообщает об устройстве службы тем, с кем он работает по телефону, а также журналистам и иным лицам. Консультанту рекомендуется не сообщать окружающим о его работе в Службе ДТД.

3.1.2. Во время смены в помещении Службы ДТД не могут находиться посторонние. Телефонный консультант следит за тем, чтобы дверь была постоянно закрыта на ключ и открывает ее только на условленный сигнал. Телефонный консультант имеет право не прерывать работу и не отвечать на неустановленные сигналы во время смены.

3.1.3. В помещении Службы ДТД имеют право находиться только телефонный консультант, работающий на линии, супервизор (методист) и руководитель службы. Другие лица могут находиться в помещении Службы ДТД только с разрешения руководителя. Разговоры с посторонними лицами или работниками учреждения (организации) должны происходить вне рабочих помещений и не мешать работе консультанта.

3.1.4. Консультант не имеет права сообщать звонящим в Службу ДТД никаких сведений о работе Службы. Исключение составляет информация о времени дежурств других телефонных консультантов.

3.1.5. Телефонные консультанты получают информацию об обратившихся в Службу ДТД и о сути их обращений в рабочем порядке при передаче смены, а также на рабочих собраниях, но за рамки Службы ДТД информация о факте звонка и о содержании разговора вынесена быть не может.

3.1.6. *Меры, обеспечивающие анонимность обращения в Службу ДТД.* Телефонный консультант не имеет права разглашать за стенами службы факт разговора с собеседником и содержание разговора. Раскрытие анонимности звонившего лицам, не являющимся сотрудниками Службы ДТД, – грубое должностное нарушение и является основанием для увольнения сотрудника.

3.1.7. Телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с обратившимся за помощью, в неслужебных целях.

3.1.8. Телефонный консультант не встречается с собеседниками. Общение с обратившимся за помощью возможно только по телефону доверия. Телефонный консультант не консультирует позвонившего очно (амбулаторно).

3.1.9. *Меры, обеспечивающие анонимность консультанта.* Консультант также имеет право на анонимность. Он работает под псевдонимом, не раскрывает свой псевдоним и не сообщает данных о себе (внешний вид, личная жизнь, адрес, телефон). Он не раскрывает псевдонимов других консультантов, не дает каких-либо сведений об их внешнем виде или личной жизни; не обсуждает с собеседниками личность или работу других консультантов; не сообщает личные телефоны сотрудников звонящему, любым иным позвонившим или приходившим лицам.

### **3.2. Границы компетенции телефонного консультанта**

В работе со звонящим телефонный консультант оказывает исключительно психологическую помощь. Он не должен решать вопросы, выходящие за рамки компетенции телефонного консультанта, и подменять собой врача, юриста, социального работника, педагога и т. п.

3.2.1. Телефонный консультант не знакомит звонящих между собой и не подбирает брачные пары. Телефонный консультант не передает телефоны звонящих, даже по их просьбе, другим собеседникам.

3.2.2. Телефонный консультант не встречается со звонящими, т. е. не вступает в какие бы то ни было личные отношения с телефонными собеседниками.

3.2.3. В границах компетенции телефонного консультанта – общение с обратившимися за помощью только по телефону. Телефонный консультант не консультирует тех, кто звонил в Службу ДТД, очно (амбулаторно).

3.2.4. Телефонный консультант подчиняется решению, принятому на совместном обсуждении (супервизии) в отношении тактики помощи постоянно звонящему собеседнику, и руководствуется этим решением в своей работе, даже если его личное мнение не совпадает с принятым решением.

### **3.3. Непосредственная работа с позвонившими**

Консультант строит свою работу с собеседником на принципах уважения, выслушивания, конфиденциальности, следования общей линии в работе.

3.3.1. *Начало разговора.* Телефонный консультант отвечает на все обращения. Сняв трубку, телефонный консультант первым произносит слова приветствия, давая знать позвонившему, что с ним говорит консультант Службы ДТД.

3.3.2. *Длительность разговора.* Длительность разговора с телефонным консультантом регламентирована от 1 минуты до 1,5 часов; инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. В особых случаях разговор может длиться дольше (например, обращение суицидента). Тем не менее стоит учитывать, что эффективность диалога существенно снижается после 40 минут разговора. Консультант может ограничить время разговора в следующих случаях:

- Если он понимает, что разговор перестал быть помощью собеседнику

- Если разговоры со звонящим стали регулярными. В этом случае телефонный консультант договаривается с собеседником о количестве и длительности регулярных разговоров в соответствии с общей линией работы с этим звонящим
- Если в Службе ДТД принято общее решение не разговаривать с этим звонящим (мастурбирующий собеседник, телефонный хулиган, др.)

В некоторых случаях допускается большая длительность разговора, связанная либо с его тематикой (например, обращение по поводу суицида), либо с состоянием собеседника (например, обращение по поводу инцеста).

3.3.3. *Трудные случаи и чрезвычайные обстоятельства.* В случае, если телефонный консультант не может принять решение самостоятельно, он лично или по телефону консультируется с супервизором (методистом), а в случае его отсутствия – с руководителем, получая от него помощь и психологическую поддержку и вместе с ним вырабатывая тактику дальнейших действий в отношении звонящего.

3.3.4. *Суицид.* Уважая право человека на выбор между жизнью и смертью, телефонный консультант предпринимает действия, направленные на то, чтобы спасти звонящего, только с его согласия. Телефонный консультант использует ту информацию, которую собеседник ему предоставляет. Исключение представляют случаи, когда звонящий высказывает суицидальные намерения, будучи в состоянии, в котором он не может нести ответственность за свою жизнь (острый психоз, сильное алкогольное или наркотическое опьянение и т. п.), либо когда его поведение угрожает жизни других. В случае текущего суицида, если позволивший просит спасти его и успевает сообщить свой адрес, консультант вызывает к нему помощь. Во всех остальных случаях ответственность за жизнь собеседника лежит на нем самом.

Вместе с тем, обращение в Службу ДТД необходимо рассматривать как обращение суицидента за помощью, как желание найти возможность остаться жить. В этой ситуации консультант – это тот человек, который высказывается «за» жизнь собеседника, считает его жизнь ценной. Исходя из этой позиции, консультант вступает в диалог с собеседником, в котором отвечает за свои действия, но не может отвечать за действия другого.

3.3.5. *Острое кризисное состояние.* При обращении звонящего, находящегося в кризисном состоянии, телефонный консультант осуществляет кризисное вмешательство. Затем он решает вопрос, достаточно ли оказать собеседнику помощь посредством телефонного консультирования или ему необходима дополнительная специализированная помощь, выходящая за рамки телефонного консультирования. Приняв решение о необходимости оказания звонящему помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, и получив согласие звонящего, консультант сообщает об обращении руководителю, а в случае его отсутствия супервизору (методисту), для принятия совместного решения по обращению. В трудных случаях консультант обязан также проконсультироваться с супервизором (методистом). Дополнительная помощь организуется консультантом согласно правилам, изложенным в рабочей инструкции телефонного консультанта и в нормативно закреплённом порядке действий в подобных случаях.

3.3.6. *Сообщение о преступлении.* В случае сообщения звонящим о совершенном или готовящемся преступлении, которое угрожает жизни и здоровью других людей, телефонный консультант извещает позвонившего о том, что закон обязывает консультанта сообщить о преступлении органам правопорядка. Затем телефонный консультант извещает руководителя Службы ДТД о получении информации, которая требует обращения в правоохранительные органы.

3.3.7. *Случай, когда звонящему необходимо вмешательство в ситуацию.* Если звонящий просит консультанта поговорить с третьим лицом, то разговор возможен только в том случае, если есть желание третьего лица говорить со Службой ДТД. Желательно, чтобы разговор состоялся по инициативе третьего лица.

3.3.8. Если звонящему требуется вмешательство в ситуацию (конфликт в школе, в подростковой группе, просьба о защите и т. д.), консультант с согласия собеседника организует для него помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования. В этом случае с согласия звонящего сведения о конфликте передаются соответствующему специалисту учреждения (организации).

3.3.9. *Просьба о немедленной встрече.* Иногда звонящий, находясь в кризисном состоянии, убежден, что немедленная встреча с телефонным консультантом – это единственное, что может ему помочь. Часто при этом обратившийся отказывается сообщать по телефону, в чем его проблема, и настаивает на приеме. В случае такого требования теле-



фонный консультант сообщает собеседнику, что это невозможно, так как противоречит правилам работы Службы ДТД. Консультант должен убедиться в том, что звонящий понял, что такой способ получения помощи, как личная встреча, невозможен. Затем телефонный консультант вместе с собеседником старается найти иной выход из положения.

3.3.10. *Душевнобольной собеседник.* Понятие «душевнобольной» применимо в практике работы Службы ДТД в случаях, когда позвонивший сам сообщает об имеющемся у него заболевании или когда признаки душевного расстройства настолько явные, что не вызывают сомнений (бред, галлюцинации, ажитация). Душевнобольному оказывается психологическая поддержка или с ним проводится терапия в рамках телефонного консультирования. В случаях постоянного обращения душевнобольного консультант вправе сам или совместно с супервизором (методистом) определять длительность каждого разговора, исходя из его терапевтической эффективности и учитывая влияние длительности разговора на рабочее состояние консультанта.

3.3.11. *Обращения постоянного собеседника.* Если постоянный собеседник звонит нескольким телефонным консультантам, то тактика терапии вырабатывается совместно всеми консультантами, работающими с ним на линии. Если постоянный собеседник звонит очень часто, продолжительность его разговоров может быть ограничена. Консультанты договариваются об этом сначала между собой, а затем со звонящим.

3.3.12. *Обращение на религиозную тему.* Если звонящий просит предоставить ему возможность разговора со священнослужителем, консультант передает его просьбу руководителю для организации такого разговора. Телефонный консультант не подменяет собой священника, не принимает исповедей и не совершает никаких религиозных обрядов.

3.3.13. *Звонок-отбой.* Звонок-отбой – это такой звонок, когда звонящий, услышав «Здравствуйте, это телефон доверия», вешает трубку. Ребенок/подросток (иногда и взрослый) может поступать таким образом, готовясь к разговору по телефону доверия и желая убедиться в существовании службы, а также желая услышать голос и манеру разговора консультанта, то есть познакомиться с телефонным консультантом, не вступая в разговор. Звонок-отбой следует рассматривать как подготовку подростка к разговору. Необходимо иметь в виду, что серия из звонков-отбоев может являться обращением звонящего, мастурбирующего под голос консультанта.

3.3.14. *Звонок-молчание.* В этом случае консультант не кладет трубку сразу, а некоторое время разговаривает, стараясь сделать так, чтобы собеседник почувствовал, что телефонный консультант ожидает его обращения и будет рад разговору с ним.

3.3.15. *Обращение в состоянии опьянения.* Психологическое консультирование человека, находящегося в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, невозможно. Короткий разговор следует закончить предложением позвонить после выхода из состояния опьянения. Исключение составляют случаи, когда собеседник высказывает суицидальные намерения.

3.3.16. *Обращение звонящего, мастурбирующего под голос консультанта.* Сотрудники Службы ДТД имеют право принять решение о том, что они не разговаривают в этом случае. Отказ звонящему мотивирован тем, что возникающее взаимодействие не соответствует мандату Службы. При этом следует воздерживаться от оценки личности позвонившего и осуждения его действий.

#### **3.4. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования**

Организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, телефонный консультант осуществляет совместно с руководителем Службы ДТД. Организация такой помощи включает:

- Организацию консультативной помощи
- Организацию помощи по защите прав ребенка
- Организацию помещения ребенка в стационарное социальное детское учреждение (приют, социально-реабилитационный центр)

3.4.1. Телефонный консультант организует для ребенка/подростка:

- Психологическое консультирование и психотерапевтическую помощь за рамками телефонного консультирования
- Медицинскую помощь
- Социальную помощь
- Психолого-педагогическую помощь

3.4.2. При организации помощи телефонный консультант пользуется правилами, изложенными в рабочей инструкции телефонного консультанта и в нормативно закреплённом порядке действий в подобных ситуациях.

3.4.3. В трудных случаях консультант при организации помощи советуется с супервизором (методистом).

3.4.4. Рекомендуется предлагать психологическое консультирование или терапию собеседнику после того, как у телефонного консультанта состоялось основательное знакомство с обратившимся за помощью, суть его проблем уяснена, и с ним проведено, по крайней мере, 3–4 разговора.

3.4.5. В случае, когда позвонивший получает помощь одновременно и в учреждении (организации), в состав которой входит Служба ДТД, и в самой Службе ДТД, сотрудники Службы и работники учреждения (организации) совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условиями реализации принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения (организации) по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

3.4.6. В случае, когда позвонивший в Службу ДТД по его просьбе был направлен для получения помощи в одно из учреждений (организаций) данной территории и при этом остался клиентом Службы ДТД, сотрудники телефонной службы получают обратную связь от учреждения (организации) и совместно вырабатывают общую линию в работе с обратившимся. Условиями реализации принципа конфиденциальности является согласие позвонившего на контакт телефонного консультанта с сотрудником учреждения (организации) по его поводу и соблюдение сотрудником Службы ДТД правил, обеспечивающих анонимность обращения.

### **3.5. Выполнение диспетчерской работы**

Диспетчерская функция сводится к информированию собеседника об услугах той или иной профильной службы, а также помощи звонящему в выборе нужной ему службы. Телефонный консультант, помогая звонящему обратиться в какую-либо социальную службу, в первую очередь дает адреса и телефоны тех организаций, с которыми у Службы ДТД есть рабочие связи. Сведения об организациях хранятся на рабочем месте консультанта или в компьютере, которым оборудовано рабочее место консультанта.

### **3.6. Регистрация звонков**

3.6.1. Регистрация производится с целью статистического учета обращений. Регистрируются все звонки, за исключением ошибочных. Регистрация ведется в Журнале статистического учета обращений и заносится в форму «Статистический учет обращений за смену».

3.6.2. Журнал статистического учета обращений хранится консультантом в рабочей комнате в закрытом виде. Телефонный консультант не сообщает о наличии журнала статистического учета обращений и не показывает его посторонним лицам.

### **3.7. Супервизорская поддержка**

3.7.1. *Посещение супервизорских сессий.* Групповые и индивидуальные супервизорские сессии – неотъемлемая часть работы Службы ДТД. Поэтому телефонный консультант обязан посещать сессии и участвовать в их работе. Регулярный отказ от посещений препятствует контролю качества работы службы и является основанием для увольнения сотрудника.

3.7.2. Одна из обязанностей телефонного консультанта – быть «открытым» для супервизии. Супервизорская поддержка в форме присутствия на смене осуществляется с согласия телефонного консультанта. Осуществляет поддержку супервизор (методист) службы.

3.7.3. Телефонный консультант регулярно обсуждает свою работу с супервизором (методистом) на супервизорских сессиях. Решения, принятые на сессиях и групповых собраниях, консультант обязан выполнять. Нежелание или неспособность телефонного консультанта обсуждать свою работу на групповых и индивидуальных супервизорских сессиях препятствует работе Службы ДТД.

### **3.8. Повышение квалификации**

Телефонный консультант обязан проходить тренинги по телефонному консультированию не менее трех раз в год (не менее 72 часов в год). Приоритетными являются тренинги, на которые консультанта направляет супервизор (методист) службы.

## ■ 4. Права телефонного консультанта

4.1. Телефонный консультант имеет право:

- На анонимность и другие меры защиты
- На время супервизора (методиста) для обсуждения трудных звонков и сложностей в работе, своего психологического состояния
- На повышение квалификации
- На отказ от дежурства в случае тяжелого психологического состояния, несовместимого с работой
- На время для подготовки к работе
- На прохождение трижды в год обучающих телефонных тренингов
- На вынесение волнующих его случаев на групповые и индивидуальные супервизии

## ■ 5. Прием и освобождение от должности

5.1. Телефонный консультант принимается на работу на контрактной (договорной) основе.

5.2. В случае, когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, телефонный консультант принимается на работу руководителем Службы ДТД по представлению супервизора (методиста).

5.3. В случае, когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), телефонный консультант принимается на работу руководителем учреждения (организации) по представлению руководителя службы, согласованному с супервизором (методистом).

5.4. Основания для освобождения от работы телефонного консультанта:

- Нежелание консультанта обсуждать свою работу с супервизором (консультант три раза подряд отказался от присутствия супервизора (методиста) на своей смене

- ❑ Нежелание или неспособность телефонного консультанта обсуждать свою работу на групповых и индивидуальных супервизорских сессиях; постоянный (три и более раза) отказ от супервизии рассматривается как препятствие для контроля деятельности Службы ДТД
- ❑ Раскрытие анонимности собеседника лицу, не являющемуся сотрудником Службы ДТД, а также встреча с телефонным собеседником (рассматриваются как грубое должностное нарушение, вплоть до увольнения)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6.

# РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

## 1. Режим работы

1.1. Работа организована в 2 смены: с 9.00 до 21.00 и с 21.00 до 9.00.  
Вариант: работа организована в 3 смены: с 8.00 до 14.00, с 14.00 до 20.00, с 20.00 до 8.00.

## 2. Передача смены

2.1. Телефонный консультант обязан прийти за 15 минут до начала смены и задержаться на 15 минут после окончания смены для ее сдачи.

2.2. Принимая смену, консультант знакомится с обращениями, которые поступили за смену его предшественника и в целом со времени его последнего дежурства.

2.3. Консультант обращает внимание на кризисные звонки и обращения, которые потребовали организации дополнительной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

2.4. После окончания смены консультант заполняет форму «Статистический учет обращений за смену»<sup>8</sup> (в течение 7-ми минут). В оставшееся время сдающий смену консультант приводит в порядок рабочее место: рабочий стол и кухню и проветривает рабочую комнату.

---

<sup>8</sup> Форма «Статистический учет обращений в Службу ДТД за смену» – форма учета количественных показателей работы; заполняется на каждой смене (Приложение 22).

### III► 3. Ведение журнала статистического учета обращений

3.1. Заступив на дежурство, консультант расписывается в журнале статистического учета обращений (далее – журнал), проставляя дату и указывая свою фамилию. Во время дежурства телефонный консультант фиксирует в нем каждый звонок. В журнале фиксируются все звонки, за исключением ошибочных. Журнал заполняется по графам четким и разборчивым почерком. При регистрации консультант отмечает номер звонка по счету от начала смены, время начала и длительность разговора, возраст и пол говорившего, ставит код(ы) обращения и кратко указывает содержание обращения. Если звонивший не сказал, сколько ему лет, консультант должен указать его возраст примерно. На запись информации об обращении в журнал отводится от 0,5 до 5 минут.

3.2. При оказании звонящему помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, консультант указывает вид помощи в журнале.

3.3. В журнал также заносится запись о договоренности, заключенной между консультантом и постоянным собеседником, о количестве и длительности разговоров с ним.

### III► 4. Правила поведения телефонного консультанта по соблюдению анонимности

4.1. Телефонный консультант находится на дежурстве в рабочей комнате один.

4.2. В помещении Службы ДТД находится дежурный телефонный консультант, руководитель и супервизор (методист). Любые иные лица могут находиться в помещениях службы только с разрешения руководителя.

4.3. Дверь рабочей комнаты постоянно закрыта на ключ. Консультант открывает ее только на установленные сигналы и имеет право не прерывать разговора, если это может повредить беседе.

4.4. Разговоры с посторонними лицами или работниками учреждения (организации), при которой работает Служба ДТД, должны происходить вне рабочих помещений и не мешать работе.



4.5. Телефонный консультант не сообщает об устройстве службы обратившемуся за помощью, журналистам или иным лицам, пришедшим или позвонившим в Службу ДТД. При обращении журналистов дежурный консультант адресует их к руководителю, записав их данные (адрес, телефон) в журнал статистического учета обращений. Тот же порядок следует соблюдать в отношении всех лиц, желающих говорить с руководителем службы. Личный телефон руководителя «закрывает» для подобных переговоров.

4.6. Телефонный консультант не разглашает за стенами службы ни факт разговора с обратившимся, ни его содержание.

4.7. Телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с обратившимся за помощью, в неслужебных целях.

4.8. Телефонный консультант не раскрывает звонящим свой псевдоним, не сообщает номера своих личных телефонов, адреса своей электронной почты.

4.9. Телефонный консультант не обсуждает личность и работу других консультантов с собеседниками.

4.10. Телефонный консультант не раскрывает псевдонимов других консультантов, не сообщает никаких данных об их внешнем виде, возрасте, не разглашает номера их личных телефонов или адреса.

## III► 5. Обращение за помощью к супервизору (методисту)

5.1. Дежурный консультант имеет право в любое время смены обратиться (лично или по телефону) к супервизору.

5.2. Дежурный консультант обязан обратиться к супервизору (методисту) в следующих случаях:

- В сложных случаях или при чрезвычайных обстоятельствах, когда он затрудняется принять самостоятельное решение
- При организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования (консультация в трудных случаях)
- При внезапном ухудшении своего самочувствия

5.3. В случае невозможности связаться с супервизором (методистом) телефонный консультант должен связаться лично или по телефону с руководителем службы.

## ■ 6. Приход постороннего лица (собеседника) в помещение Службы ДТД

6.1. В случае, когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, дежурный консультант не должен открывать дверь посторонним лицам. При необходимости он обязан обратиться к органам правопорядка и руководителю Службы ДТД.

6.2. В случае, когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации) и обратившийся за помощью пришел в Службу ДТД – это чрезвычайная ситуация. Дежурный консультант разговаривает с ним вне помещений Службы ДТД и объясняет пришедшему, что не может оставить работу на линии для разговора с ним. Затем консультант предлагает ему пройти на прием к психологу или, если в этом есть необходимость, вызывает по телефону руководителя службы. Пришедшему предлагается подождать вне помещений Службы ДТД.

## ■ 7. Угроза жизни

7.1. В случае угрозы жизни дежурного консультанта он принимает меры к спасению и немедленно связывается со службой режима (с охраной) учреждения (организации), при которой работает Служба ДТД, с руководителем службы и органами правопорядка.

## ■ 8. Поломка оборудования

8.1. Если во время дежурства прерывается телефонная связь, телефонный консультант ставит в известность о поломке руководителя, а также сообщает о ней на обслуживающую телефонную станцию.

8.2. В случае повреждения другого оборудования дежурный консультант обращается за помощью в ремонтные службы и старается не прерывать работы. Он информирует о поломке руководителя службы.

## **■■■■► 9. Правила организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования**

9.1. Телефонный консультант самостоятельно принимает решение о необходимости предложить звонящему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, и выбирает для него вид помощи, после чего докладывает о случае руководителю службы.

9.2. В трудных случаях консультант обязан обратиться к супервизору (методисту) по поводу необходимости помощи за рамками телефонного консультирования.

9.3. Телефонный консультант должен получить согласие звонящего на организацию для него помощи.

9.4. Телефонный консультант записывает данные собеседника (в том виде, в каком звонящий пожелал их дать) в журнал статистического учета обращений.

9.5. Телефонный консультант сообщает о случае руководителю службы, который совместно с дежурным консультантом принимает решение о необходимости организовать для звонящего помощь и ведет переговоры с руководителями других служб по поводу обратившегося (в течение трех дней со дня обращения).

9.6. Телефонный консультант организует для ребенка и/или его семьи такие виды помощи, как психологическое консультирование и психотерапевтическую помощь, медицинское консультирование, социальную, психолого-педагогическую и правовую помощь.

9.7. В случае возникновения затруднений по организации звонящему помощи за рамками телефонного консультирования телефонный консультант выносит их на супервизорскую сессию.

## **10. Сообщение о преступлении**

10.1. В случае когда звонящий сообщил о совершенном или готовящемся преступлении, которое угрожает жизни и здоровью других людей, телефонный консультант должен незамедлительно до конца смены передать поступившую информацию руководителю службы.

## III ➔ 1. Общие положения

1.1. Консультантом-стажером Службы ДТД может являться претендент, прошедший отбор и подготовку по телефонному консультированию и разделяющий концепцию работы Службы ДТД.

1.2. В работе консультант-стажер руководствуется положением о Службе ДТД, уставом, принципами деятельности, изложенными в концепции работы Службы ДТД.

1.3. Консультант-стажер отвечает за непосредственную работу с позвонившим.

1.4. В своей работе консультант-стажер осуществляет следующие функции Службы ДТД:

- Функцию психологической помощи: оказывает помощь лицам, находящимся в кризисном состоянии, проводит психологическое консультирование детей/подростков и членов их семей
- Диспетчерскую: помогает обратившемуся найти социальные службы, в помощи которых он нуждается
- Информационную: по возможности отвечает на запросы, ответы на которые ребенок/подросток вряд ли сможет найти, не обратившись на телефон доверия

1.5. Консультант-стажер регистрирует обращения в журнале статистического учета обращений и в форме «Статистический учет обращений за смену».

1.6. Консультант-стажер не организует помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, самостоятельно. Для организации такой помощи он пользуется помощью супервизора (методиста).

## ■ 2. Режим работы

2.1. Консультант-стажер дежурит на линии в соответствии со своей сменой по графику работы консультантов на линии(ях). Смена длится 6 или 12 часов<sup>9</sup> (при 24-часовом режиме работы Службы ДТД). Консультант-стажер обязан приходить за 15 минут до начала смены, чтобы принять ее и задерживаться на 15 минут после смены, чтобы сдать ее. Во время дежурства консультант-стажер не отходит от телефона более чем на 5 минут.

2.2. *Использование телефонной линии Службы ДТД.* Номер телефона Службы ДТД используется только для разговоров с позвонившими. Сотрудники не используют линию Службы ДТД в личных целях.

2.3. Консультант-стажер не отходит от телефона более чем на пять минут.

2.4. Консультант-стажер регулярно встречается с супервизором (методистом) на супервизорских сессиях для обсуждения текущей работы.

2.5. Еженедельно часть рабочего времени консультант-стажер уделяет самоподготовке, в соответствии с расчетом недельной нагрузки (см. Приложение 17).

2.6. Консультант-стажер участвует в методической работе и работе по усовершенствованию профессиональных навыков, ведущейся в Службе ДТД. Часть своего рабочего времени он занимается методической, просветительской и информационно-рекламной деятельностью.

2.7. Консультант-стажер обязан присутствовать на общих собраниях сотрудников.

## ■ 3. Функциональные обязанности

### 3.1. *Границы компетенции*

В работе с обратившимся за помощью консультант-стажер оказывает исключительно психологическую помощь, не решая вопросов, выходящих за рамки компетенции телефонного консультанта и не подменяя собой врача, юриста, социального работника и т. п.

<sup>9</sup> В этом случае внутренний порядок Службы ДТД должен предусматривать организацию перерыва на обед.

3.2. Консультант-стажер не знакомит собеседников. Компетенция стажера ограничивается общением с собеседниками по телефону. Консультант-стажер не консультирует звонящего очно (амбулаторно).

### 3.3. *Непосредственная работа с обратившимися за помощью*

3.3.1. *Начало разговора.* Консультант-стажер отвечает на все обращения. Сняв трубку, консультант-стажер первым произносит слова приветствия, давая знать позвонившему, что с ним говорит консультант Службы ДТД.

3.3.2. *Длительность разговора.* Длительность разговора регламентирована от 1 минуты до 1,5 часов; инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. В особых случаях разговор может длиться дольше (например, обращение суицидента). Тем не менее стоит учитывать, что эффективность диалога существенно снижается после 40 минут разговора. Консультант-стажер может ограничить время разговора в следующих случаях:

- Если он понимает, что дальнейший разговор не будет помощью собеседнику
- Если разговоры с собеседником стали регулярными. В этом случае консультант-стажер заключает договор со звонящим о количестве и длительности разговоров
- Если в Службе ДТД принято общее решение не разговаривать с этим звонящим (мастурбирующий собеседник, телефонный хулиган, др.)

3.3.3. *Трудные случаи и чрезвычайные обстоятельства.* Принимая решения в трудных случаях и чрезвычайных обстоятельствах, консультант-стажер консультируется с супервизором (методистом) лично или по телефону, получая от него помощь, психологическую поддержку и вместе с ним вырабатывая тактику дальнейших действий в отношении звонящего.

3.3.4. *Суицид.* Уважая право человека на выбор между жизнью и смертью, консультант-стажер предпринимает действия, направленные на то, чтобы спасти собеседника, только с его согласия. Консультант-стажер использует только ту информацию, которую ему предоставляет звонящий. В случае когда звонящий говорит о том, что предпринял действия, ведущие к смерти, и сообщает свои данные для оказания помощи, консультант-стажер организует помощь, чтобы спасти собеседника.

3.3.5. *Острое кризисное состояние.* При обращении звонящего, находящегося в кризисном состоянии, телефонный консультант осуществляет кризисное вмешательство. Затем он решает вопрос о том, достаточно ли оказать помощь посредством телефонного консультирования или собеседнику необходима дополнительная специализированная помощь. Приняв решение о необходимости оказания помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, консультант-стажер сообщает об обращении супервизору (методисту). На этом участие консультанта-стажера в организации дополнительной специализированной помощи заканчивается. Дальнейшие решения принимает руководитель Службы ДТД, он же осуществляет необходимые действия.

3.3.6. *Сообщение о преступлении.* В случае сообщения о совершенном или готовящемся преступлении консультант-стажер извещает позвонившего о том, что по закону обязан передать информацию о звонке правоохранительным органам.

3.3.7. Консультант-стажер извещает руководителя Службы ДТД о получении информации, которая требует обращения в правоохранительные органы.

3.3.8. *Случай, когда необходимо вмешательство в ситуацию.* Если звонящий просит консультанта-стажера поговорить с третьим лицом, то разговор возможен, только если есть желание третьего лица говорить со Службой ДТД. Желательно, чтобы разговор состоялся по инициативе третьего лица.

3.3.9. Если собеседнику требуется вмешательство в социальную ситуацию (конфликт в школе, в подростковой группе, просьба о защите) и если звонящий согласен на такое вмешательство, консультант-стажер передает сведения супервизору (методисту) для организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3.3.10. Как в случае вмешательства в социальную ситуацию, так и в случае поступившей просьбы о помощи от ребенка, пострадавшего от жестокого обращения, сам консультант-стажер не занимается организацией помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования. Он передает сведения о ребенке супервизору (методисту) для организации помощи.

3.3.11. *Просьба о немедленной встрече с консультантом-стажером.* Иногда собеседник, находящийся в кризисном состоянии, считает, что немедленная встреча с консультантом-стажером – это единственное,



что может ему помочь. Часто при этом звонящий отказывается сообщать по телефону, в чем его проблема, и настаивает на очной консультации. В этом случае консультант-стажер объясняет позвонившему, что выполнение его требования противоречит правилам работы и потому невозможно. Консультант-стажер должен убедиться в том, что собеседник понял, что получение помощи через личную встречу невозможно. Затем консультант-стажер должен постараться вместе с собеседником найти выход из сложившейся ситуации.

3.3.12. *Душевнобольной собеседник.* Понятие «душевнобольной» применимо в практике работы Службы ДТД в случаях, когда собеседник сам сообщает об имеющемся у него диагнозе или когда психическое расстройство является настолько явным, что не вызывает сомнений (бред, галлюцинации). Душевнобольному собеседнику оказывается психологическая поддержка или с ним проводится терапия в рамках телефонного консультирования. В случае постоянного обращения душевнобольного собеседника консультант-стажер вправе сам определять длительность каждого разговора, исходя из его эффективности и учитывая влияние продолжительности разговоров на свое рабочее состояние.

3.3.13. *Обращение постоянного собеседника.* Если постоянный собеседник звонит нескольким телефонным консультантам, одним из которых является консультант-стажер, то тактика работы вырабатывается совместно всеми консультантами. Если постоянный собеседник звонит очень часто, время разговоров с ним может быть ограничено. Консультанты договариваются об этом между собой и затем со звонящим.

3.3.14. *Обращение на религиозную тему.* Если собеседник просит предоставить ему возможность поговорить со священнослужителем, консультант-стажер передает его просьбу супервизору (методисту) для организации такого разговора.

3.3.15. *Звонок-отбой.* Звонок-отбой – это обращение, при котором звонящий, услышав слова «Здравствуйте, это телефон доверия», вешает трубку. Подростки (а иногда и взрослые люди) часто делают так, готовясь к разговору по телефону доверия и желая убедиться в существовании службы, а также желая услышать голос и манеру консультанта говорить, то есть познакомиться с ним, не вступая в разговор. Звонок-отбой следует рассматривать как подготовку к разговору. Также серия из звонков-отбоев может являться обращением звонящего, мастурбирующего под голос консультанта.

3.3.16. *Звонок-молчание.* В этом случае консультант-стажер не кладет трубку сразу, а некоторое время разговаривает, давая понять звонящему, что консультант ожидает его обращения и будет рад разговору с ним.

3.3.17. *Обращение в состоянии опьянения.* Разговор с собеседником, находящимся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, малоэффективен. Короткий разговор с таким собеседником можно закончить, предложив ему позвонить снова после выхода из состояния опьянения.

3.3.18. *Обращение с просьбой об информации о сексуальной жизни.* Консультант-стажер может информировать собеседника по интересующим его вопросам, касающимся сексуальной жизни, если для него становится ясным, что подросток не может получить эти сведения никаким иным путем. Далее, он предлагает звонящему проконсультироваться у медицинского работника, например, в клинике, дружественной к молодежи, или в другой медицинской службе.

3.3.19. *Обращение звонящего, мастурбирующего под голос консультанта.* Консультант-стажер имеет право не разговаривать в этом случае. Единственное условие при отказе – не давать оценку личности позвонившего и не осуждать его действий.

3.3.20. *Выполнение диспетчерской работы.* Консультант-стажер, помогая собеседнику найти нужную ему социальную службу, в первую очередь дает ему адреса и телефоны тех служб, с которыми у Службы ДТД есть рабочие связи. Консультант-стажер пользуется справочными материалами Службы ДТД.

3.3.21. *Супервизорская поддержка.* Супервизорская поддержка осуществляется супервизором (методистом). Работа консультанта-стажера на линии без контроля супервизора невозможна. На первых трех сменах консультанта-стажера супервизор (методист) присутствует от начала до конца. Далее – по мере необходимости.

3.3.22. *Групповые и индивидуальные супервизорские сессии* – неотъемлемая часть работы Службы ДТД. Поэтому консультант-стажер обязан посещать сессии и участвовать в их работе. Консультант-стажер регулярно обсуждает свою работу с супервизором (методистом) на супервизорских сессиях. Решения, принятые на сессиях и групповых собраниях, консультант-стажер обязан выполнять. Нежелание или неспособность консультанта-стажера обсуждать свою работу на групповых и индивидуальных супервизорских сессиях препятствует работе Службы ДТД.

## ■ ■ ■ ■▶ 4. Права консультанта-стажера

4.1. Консультант-стажер имеет право:

- На анонимность и другие меры защиты
- На время супервизора (методиста) для обсуждения с ним своего психологического состояния, трудных звонков и сложностей в работе
- На отказ от дежурства в случае тяжелого психологического состояния, несовместимого с работой
- На время для подготовки к работе
- На посещение супервизорских сессий
- На участие в командных встречах, совещаниях, мероприятиях
- На вынесение волнующих его случаев на групповые и индивидуальные супервизии

## ■ ■ ■ ■▶ 5. Начало и окончание стажировки

5.1. Решение о начале стажировки претендента на должность телефонного консультанта принимает руководитель службы по представлению супервизора (методиста) Службы ДТД. Основанием для принятия решения является успешное прохождения отбора и подготовки по телефонному консультированию.

5.2. Решение об окончании прохождения консультантом-стажером стажировки принимается руководителем Службы ДТД по представлению супервизора (методиста) (стажировка длится не менее 72-х часов).

## ПРИЛОЖЕНИЕ 8.

# РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ КОНСУЛЬТАНТА-СТАЖЕРА СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

## 1. Режим работы

1.1. Консультант-стажер работает в соответствии с графиком работы консультантов на линии(ях) посменно. Смена длится 6 или 12 часов, как установлено в Службе ДТД.

## 2. Передача смены

2.1. Консультант-стажер обязан прийти за 15 минут до начала смены.

2.2. Принимая смену, консультант-стажер знакомится с обращениями, которые поступили за смену его предшественника и в целом со времени его последнего дежурства.

2.3. Сдавая смену, консультант-стажер задерживается на 15 минут и заполняет форму «Статистический учет обращений смену»<sup>10</sup> (в течение 7-ми минут).

2.4. Сменяющийся дежурный сообщает заступающему на смену консультанту о тех звонивших, обращения которых возможны в следующую смену.

2.5. Сдающий смену консультант-стажер приводит в полный порядок рабочий стол и проветривает рабочую комнату.

<sup>10</sup> Форма «Статистический учет обращений в Службу ДТД за смену» – форма учета количественных показателей работы; заполняется на каждой смене (Приложение 22).

### III► 3. Ведение журнала статистического учета обращений

3.1. Консультант-стажер фиксирует звонки в журнале статистического учета обращений (далее – журнал). Заступив на дежурство, консультант-стажер расписывается в журнале, проставляя дату и указывая свою фамилию. В журнале фиксируются все звонки, за исключением ошибочных. Журнал заполняется по графам четким и разборчивым почерком. При регистрации консультант-стажер отмечает номер звонка по счету от начала смены, время начала разговора, длительность разговора, возраст и пол говорившего, ставит код(ы) обращения и кратко указывает содержание обращения. Если звонивший не сказал, сколько ему лет, консультант-стажер должен указать его возраст примерно. На запись обращения в журнал отводится от 0,5 до 5 минут.

3.2. В журнал заносится запись о договоренности, достигнутой между консультантом-стажером и собеседником, о количестве и длительности разговоров.

### III► 4. Правила поведения консультанта-стажера, обеспечивающие соблюдение анонимности

4.1. Консультант-стажер находится на дежурстве в рабочей комнате один или с супервизором.

4.2. В помещении Службы ДТД имеют право находиться только ее руководитель, супервизор (методист), дежурные телефонные консультанты и/или консультанты-стажеры. Любые иные лица могут там находиться только с разрешения руководства.

4.3. Дверь рабочей комнаты Службы ДТД постоянно закрыта на ключ. Консультант-стажер открывает ее только на установленный сигнал и имеет право не прерывать разговор, если это может повредить беседе.

4.4. Разговоры с посторонними лицами должны происходить вне рабочих помещений и не мешать работе.

4.5. Номер телефона Службы ДТД используется только для разговоров с обратившимися за помощью, и находящийся на смене консультант-стажер не разрешает посторонним лицам пользоваться номером Службы ДТД.

4.6. Консультант-стажер не сообщает об устройстве Службы собеседникам, журналистам и иным лицам. Консультант-стажер адресует журналистов к руководителю. Для этого данные журналиста (адрес, телефон) записываются в журнал статистического учета обращений. Тот же порядок следует соблюдать в отношении лиц, желающих поговорить с руководителем.

4.7. Консультант-стажер не имеет права разглашать ни факт разговора с обратившимся, ни содержание разговоров.

4.8. Консультант-стажер не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы, в неслужебных целях.

4.9. Консультант-стажер не раскрывает свой псевдоним и не сообщает свои контактные данные.

4.10. Консультант-стажер не обсуждает личность и работу других консультантов со звонящими.

4.11. Консультант-стажер не раскрывает псевдонимов других консультантов, не сообщает данных об их внешнем виде, возрасте, их личных телефонов или адресов.

## III► 5. Обращение за помощью к супервизору (методисту)

5.1. Консультант-стажер обращается за помощью (лично или по телефону) в сложных случаях или при чрезвычайных обстоятельствах, затрудняющих принять самостоятельное решение; при внезапном ухудшении самочувствия, а также если ему требуется немедленная психологическая поддержка.

## III► 6. Приход собеседника в помещение Службы ДТД

6.1. Если собеседник пришел в Службу ДТД, консультант-стажер объясняет ему, что не может оставить работу на линии для разговора с ним. Затем консультант-стажер предлагает пришедшему пройти на прием к психологу или, если в этом есть необходимость, вызывает в Службу ДТД руководителя. Собеседнику предлагается подождать вне помещений Службы ДТД.

## ■■■■► 7. Угроза жизни

7.1. В случае угрозы жизни находящегося на смене консультанта-стажера он принимает меры к спасению и немедленно связывается со службой режима учреждения (организации), в составе которой работает Служба ДТД, с руководителем Службы ДТД и органами милиции.

## ■■■■► 8. Поломка оборудования

8.1. Если во время дежурства прерывается телефонная связь, дежурный консультант-стажер извещает о поломке руководителя, а также сообщает о ней на обслуживающую телефонную станцию.

8.2. В случае повреждений другого оборудования дежурящий консультант-стажер обращается за помощью в ремонтные службы и старается не прерывать работы.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 9.

# АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАБОТЕ С ТЕЛЕФОННЫМ ОБРАЩЕНИЕМ (ЭТАПЫ ТЕЛЕФОННОЙ БЕСЕДЫ)

### ■ ■ ■ ➔ 1. Установление доверительных отношений

Обязательный этап любого разговора. Способ установления доверительных отношений и длительность этапа варьируют в зависимости от собеседника и типа обращения.

### ■ ■ ■ ➔ 2. Выслушивание первичного сообщения

Подготовленное собеседником обращение (иногда – всего несколько слов, вопрос, чаще – подготовленная «речь»), которое необходимо выслушать, не перебивая и до конца. Конец отмечен у собеседника паузой, иногда шумным выдохом.

### ■ ■ ■ ➔ 3. Активное слушание

Самый важный этап работы с телефонным обращением. Дает собеседнику ощущение принятия и понимания, важности для консультанта его личности. В активном слушании используются повторы, перефразировки, отражение и обобщение высказанного собеседником. Материал слушания дает ключ к работе на последующих этапах. Включает работу с чувствами, выяснение запроса.



## ■■■■► 4. Вопросы на прояснение

Короткий этап, на котором задаются вопросы, необходимые для понимания консультантом ситуации собеседника.

## ■■■■► 5. Договор на работу

Договор на психологическую работу заключается, если это требуется и возможно. Договор не всегда проговаривается. Чаще всего договор необходим, когда собеседник обращается в Службу ДТД с несколькими проблемами, решать которые лучше по очереди. Договор предполагает совместную работу над проблемой и взаимную ответственность и собеседника и Службы ДТД.

## ■■■■► 6. Анализ ситуации и постановка задачи совместной работы над запросом

После 4-го или 5-го этапа совместно с собеседником анализируется и обобщается информация по ситуации (проблеме) и согласовываются задачи данного разговора.

## ■■■■► 7. Поиск путей решения

Совместно с собеседником осуществляется поиск решений, каждое из которых обсуждается. Собеседник выступает экспертом по своей ситуации (проблеме) выбирает способ ее разрешения.

## 8. Подбор ресурсов для реализации принятого собеседником решения

Совместное обсуждение того, что необходимо собеседнику для реализации принятого решения.

## 9. Установление контроля дальнейших действий собеседника по решению проблемы

По согласию или желанию собеседника консультант и собеседник договариваются, в какие именно моменты собеседник будет звонить, чтобы рассказать о прогрессе в деле решения проблемы и чтобы получить поддержку.

## 10. Завершение диалога

Этот этап включает заключение договора о дальнейшем взаимодействии (если требуется), предоставление информации для дальнейших контактов с консультантом, установление периодичности контактов, сообщение режима работы Службы ДТД.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 10.**

**АЛГОРИТМ РАБОТЫ  
С ОБРАЩЕНИЕМ РЕБЕНКА  
ПО ПОВОДУ СУИЦИДАЛЬНЫХ  
МЫСЛЕЙ, НАМЕРЕНИЙ И ПЛАНА  
В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА  
ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД  
ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ  
НОМЕРОМ**

№	Этап	Мероприятие	Документирование <sup>11</sup>	Результат	Критерии результата	Контроль
1	Вступление в разговор, установление доверительных отношений	1.1. Применить активное слушание	Положение о Службе ДТД Должностная инструкция консультанта	Доверительные отношения установлены	Ребенок (подросток) понимает, что его готовы выслушать и сам готов рассказывать про свою ситуацию и про свои суицидальные мысли, намерения и действия	Супервизор (методист)
2	Оценка обстановки и распознавание (диагностика) индикаторов риска суицидального поведения	2.1. Расспросить ребенка (подростка) о причине его подавленности и ощущения безнадежности 2.2. Задать прямой вопрос ребенку (подростку), есть ли у него мысли о смерти		Снят запрет на разговор о суициде Собрана информация о возможных причинах суицидальных намерений; об особенностях настроения, самочувствия ребенка (подростка); о наличии суицидальных мыслей, намерений или плана	Ребенок (подросток) рассказал о своих суицидальных переживаниях, намерениях или действиях У ребенка (подростка) есть чувство, что его мысли, переживания, чувства принимаются консультантом Определен суицидальный риск	
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Важно выслушать сообщение ребенка. При этом не забывайте поддерживать его, например, так: «Я слышу (понимаю), что тебе очень сложно. Это действительно трудная ситуация». Не пытайтесь утешить его общими словами: «Ну, все не так плохо», «Тебе станет лучше», «Не стоит этого делать». Это прозвучит как обесценивание его сообщения.</p> <p>Очень важно дать ребенку возможность высказаться без осуждения и оценивания.</p> <p>Не впадайте в панику при словах ребенка о самоубийстве. Не проявляйте отрицательных эмоций. Будьте вежливы и открыты, принимайте ребенка (подростка) как личность. Оказывайте поддержку.</p> <p>Преодолевайте чувство исключительности его ситуации: признайте, что многим (почти всем) приходится иногда мыслить о самоубийстве, и это нормально. Стимулируйте беседу, не упуская никакую значимую информацию. Позвольте ребенку (подростку) проявлять к себе жалость. Обсуждайте тему самоубийства – открытое обсуждение планов и проблем снижает уровень тревожности.</p>						

<sup>11</sup> Указаны документы, в которых обоснованы мероприятия, а также формы их документирования.

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результативности	Контроль
		<p>Не бойтесь говорить об этом – большинство людей чувствуют неловкость, говоря о самоубийстве, и это проявляется в отрицании или избегании этой темы. Беседы не могут спровоцировать самоубийства, тогда как избегание этой темы увеличивает чувство отторженности от других, одиночества в этих мыслях, намерениях и планах.</p> <p>К индикаторам суицидального риска относятся особенности сложившейся ситуации, настроения, когнитивной деятельности и высказываний человека, которые свидетельствуют о повышенной степени суицидального риска. При обнаружении этих индикаторов, необходимо проявить бдительность и подробно расспросить ребенка о его мыслях и намерениях.</p> <p>Возможные индикаторы суицидального риска (И.Г. Малкина-Пых, 2005):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Прямые или косвенные сообщения о суицидальных намерениях («Хочу умереть» – прямое сообщение, «Скоро все это закончится»– косвенное)</li> <li><input type="checkbox"/> Шутки, иронические высказывания о желании умереть, о бессмысленности жизни</li> <li><input type="checkbox"/> Представление о будущем как о бесперспективном, безнадежном; жизнь бессмысленна, а на будущее рассчитывать не приходится; потеряны всякие надежды изменить жизнь к лучшему</li> <li><input type="checkbox"/> Безразличие к своей судьбе, подавленность, беспомощность, отчаяние</li> <li><input type="checkbox"/> Переживание горя</li> <li><input type="checkbox"/> Вина или стыд, ощущение неудачи или поражения</li> <li><input type="checkbox"/> Множественные проблемы: все проблемы настолько глобальны и неразрешимы, что подросток не может сконцентрироваться, чтобы разрешить их по одной</li> <li><input type="checkbox"/> Ощущение себя тяжелым бременем для семьи и родителей («Им будет лучше (лучше) без меня»)</li> <li><input type="checkbox"/> Разговоры и размышления о том, что он абсолютно никому не нужен, что, в том случае, если он исчезнет, его никто не будет искать, и даже не заметит его отсутствия</li> <li><input type="checkbox"/> Несвойственная агрессия или ненависть к себе: гнев, враждебность</li> <li><input type="checkbox"/> Желание отомстить своей смертью, размышления о том, как «все пожалуют», когда его не будет</li> <li><input type="checkbox"/> Другое</li> </ul>				

№	Этап	Мероприятие	Документиро- вание	Результат	Критерии результата	Контроль
<p>Возможные <i>мотивы суицидального поведения у детей и подростков</i> (Моховиков, 2011):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Невыносимая душевная боль</li> <li><input type="checkbox"/> Желание прекратить сознание</li> <li><input type="checkbox"/> Переживание обиды, одиночества, отчужденности и непонимания</li> <li><input type="checkbox"/> Чувства вины, стыда, оскорбленного самолюбия, самообвинения</li> <li><input type="checkbox"/> Действительная или мнимая утрата любви родителей</li> <li><input type="checkbox"/> Переживания, связанные со смертью, разводом или уходом родителей из семьи</li> <li><input type="checkbox"/> Неразделенное чувство или ревность</li> <li><input type="checkbox"/> Боязнь позора, насмешек или унижения</li> <li><input type="checkbox"/> Страх наказания, нежелание извиниться</li> <li><input type="checkbox"/> Чувство мести, злобы, протеста</li> <li><input type="checkbox"/> Любовные неудачи, сексуальные проблемы, беременность</li> <li><input type="checkbox"/> Чья-то угроза или вымогательство.</li> <li><input type="checkbox"/> Желание привлечь к себе внимание, вызвать неприятных последствий, уйти от трудной ситуации</li> <li><input type="checkbox"/> Сочувствие или подражание товарищам, героям книг или фильмов («эффект Вертера»)</li> </ul>						

№	Этап	Мероприятие	Документирова- ние	Результат	Критерии результата	Контроль
3	Оценка степени суицидального риска	3.1. Взвесить собранную на предыдущем этапе информацию и оценить степень суицидального риска по 3-х балльной шкале: <b>Угроза суицида «1»</b> – у звонящего есть суицидальные мысли, но он не планирует суицидальных действий <b>Угроза суицида «2»</b> – у обратившегося есть суицидальные мысли и намерение покончить с собой, но план того, как это сделать, не разработан <b>Угроза суицида «3»</b> – обратившийся составил план самоубийства, знает, когда и как он приведет план в исполнение	Положение о Службе ДТД Должностная инструкция консультанта	Определена степень суицидального риска	Угроза суицида оценена по 3-х балльной шкале	Супервизор (методист)
4	Выбор стратегии консультирования	<b>Угроза «1»</b> (Наличие суицидальных мыслей) <b>Угроза «2»</b> (Наличие суицидальных намерений) <b>Угроза «3»</b> (Наличие плана суицидальных действий)		Начать консультирование ребенка с суицидальными мыслями  Начать консультирование ребенка с суицидальными намерениями  Начать консультирование ребенка с планом суицидальных действий	Начать консультирование с п. 5.1. «Консультирование с суицидальными мыслями»  Начать консультирование с п. 5.2. «Консультирование с суицидальными намерениями»  Начать консультирование с п. 5.3. «Консультирование с планом суицидальных действий»	

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
5	Кризисное консультирование с целью предупреждения суицидальных действий	<p>Действия по укреплению доверительных отношений</p> <p>Выслушать ребенка (подростка); уменьшить остроту его переживаний;</p> <p>скорректировать неадаптивные установки;</p> <p>найти внутренние ресурсы ребенка и ресурсы в его окружении;</p> <p>вместе составить план конструктивных действий по выходу из проблемной ситуации</p>	<p>Положение о службе ДТД</p> <p>Должностная инструкция консультанта</p>	<p>Уменьшена острота переживаний ребенка (подростка)</p> <p>Найдены внутренние ресурсы ребенка (подростка) и ресурсы в его ближайшем окружении для преодоления проблемной ситуации в его жизни</p> <p>Составлен приемлемый для ребенка (подростка) план действий по выходу из проблемной ситуации</p>	<p>Мотивация ребенка (подростка) к смерти уменьшена</p> <p>Снята угроза совершения суицида</p>	<p>Супервизор (методист)</p>

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.** У ребенка (подростка) могут быть одновременно и мысли, и намерения и план. Определяющим в оценке степени риска является не совокупность мыслей, намерений и плана, а то, насколько «продвинулся» ребенок (подросток) в отношении совершения суицидальных действий. Если у него бывают только мысли – дистанция максимальна. Но необходимо помнить, что некоторые дети (подростки) могут быстро пройти эту «дорогу».

Поэтому окончательно оценить степень риска возможно только после выяснения того, как ребенок реагирует на тот тип ситуаций, при которых у него возникают мысли, намерения или желание выполнить свой план суицида, а также того, насколько часто такие ситуации возникают в его жизни. Если «суицидальная» реакция касается многих ситуаций, то риск выше.

Возможно, именно контакт с консультантом окажется решающим в борьбе ребенка за жизнь.

Всегда есть вероятность того, что ребенок болен психически. По телефону доверия невозможно поставить диагноз. Но телефонный контакт не мешает ребенку вступить в доверительные отношения с консультантом. Тогда, постоянно беседуя с ребенком (подростком), можно наблюдать, есть ли динамика в работе с ним. Ее отсутствие может свидетельствовать о том, что причина – в психическом нездоровье.



№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
5.1	Консультирование ребенка с суицидальными мыслями	<p>5.1.1. Прояснить ситуацию и помочь ребенку проговорить мысли о смерти</p> <p>5.1.2. Выяснить отношение ребенка к мыслям о смерти</p> <p>5.1.3. Понять и разделить эмоциональное состояние ребенка (подростка)</p> <p>5.1.4. Объяснить, что это нормально для человека – думать о смерти.</p> <p>5.1.5. Узнать, связаны ли мысли о смерти с проблемной ситуацией в жизни ребенка (подростка)</p> <p>Если «да», то распросить, с какой именно</p> <p>На протяжении всего этапа укреплять доверительные отношения с ребенком (подростком)</p>	<p>Положение о Службе ДТД</p> <p>Должностная инструкция консультанта</p>	<p>Снят запрет на обсуждение темы смерти и сильных чувств, связанных с этими размышлениями</p> <p>Известно, что именно ребенок (подросток) думает о смерти, как чувствует себя, с какими событиями или ситуацией связаны суицидальные мысли</p>	<p>Ребенок (подросток) доверяет консультанту, готов взаимодействовать с ним по поводу своих суицидальных мыслей, может прямо их высказывать</p> <p>Ребенок (подросток) пришел в лице консультанта внимательного и понимающего собеседника, смог спокойно и подробно обсудить с ним свои мысли о смерти</p> <p>Уменьшилась острота переживаний и боли ребенка (подростка)</p> <p>Ребенок (подросток) осознал связь своих мыслей с чувствами или определенными ситуациями</p>	<p>Супервизор (методист)</p>
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Важно дать ребенку (подростку) ощущение, что его слышат и верят ему. Проясняя ситуацию, помогите ребенку проговорить мысли о смерти: «Ты думаешь о смерти? Часто? Как ты об этом думаешь? Как ты это хочешь сделать?» и т.п.</p> <p>Постарайтесь выяснить отношение ребенка к мыслям о смерти, к возможным страхам или к подозрению себя в «ненормальности». Можно задать вопрос: «Что ты чувствуешь, когда думаешь о смерти?» В результате такой работы у ребенка уменьшается острота переживаний и боли. Ребенок (подросток) избавляется от сомнений и страха по поводу «ненормальности» себя, своих мыслей, чувств</p> <p>Не надо торопиться и останавливать ребенка, переходить быстро к поиску ресурсов. Дайте ребенку (подростку) время для того, чтобы выговориться. Возможно, он впервые озвучивает мысли о самоубийстве и смерти, и ему важно разоблачить и сформировать свою собственную позицию по отношению к тому, что с ним происходит.</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
5.2	Консультирование ребенка с суицидальными намерениями	<p>5.2.1. Расспросить ребенка (подростка) о его намерениях совершить суицид</p> <p>5.2.2. Выяснить, какими средствами он намерен лишить себя жизни</p> <p>5.2.3. Узнать о причине таких намерений</p> <p>5.2.4. Проговорить, какие чувства ребенку (подростку) так трудно выносить, что он думает о суициде; помочь высказать их</p> <p>На протяжении всего этапа укреплять доверительные отношения с ребенком (подростком)</p>	<p>Положение о Службе ДТД</p> <p>Должностная инструкция консультанта</p>	<p>Ребенок (подросток) обсудил с консультантом свое намерение совершить суицид</p> <p>Выявлено несоответствие цели и суицидальных намерений как средства ее достижения</p> <p>Скорректированы неадаптивные установки ребенка</p> <p>Консультант помог ребенку (подростку) выразить и отреагировать чувства, кажушиеся непреносимыми – боль, одиночество, беспомощность</p>	<p>Ребенок (подросток) доверяет консультанту, готов взаимодействовать с ним по поводу своих суицидальных намерений</p> <p>Уменьшилась острота переживаний и боли ребенка (подростка), улучшилось его эмоциональное состояние</p> <p>Ребенок (подросток) усомнился в правильности своих суицидальных намерений,</p> <p>передумал или отложил на время принятие решения о совершении суицида</p>	<p>Супервизор (методист)</p>
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Проясняя, какими средствами ребенок (подросток) намерен лишить себя жизни, можно задать вопрос: «Как ты думаешь, это сделать?»</p> <p>При наличии суицидальных намерений обычно нужно выяснить, есть ли чувство одиночества у звонящего, и проработать его.</p> <p>На этом этапе разговора возможна проблематизация собеседника в случае, если его намерение совершить суицид мыслится им как выход/ответ на возможную проблемную ситуацию, неожиданный поворот событий. (К примеру: «Ты говоришь, что немедленно отравишься, если узнаешь, что твоя девушка тебя не любит, потому что не переживешь этого. А если она просто очень эмоциональная и обиделась за что-то на тебя, а на следующий день захочет перезвонить, чтобы попросить прощения и помириться? Или вдруг она таким странным образом решила проверить твои чувства: насколько сильно ты ее любишь, сможешь ли твою любовь охладить препятствия между вами? Ты знаешь, люди часто расстаются, а потом вновь возвращаются друг к другу... Или, представь себе такую удивительную ситуацию: ты вдруг почувствовал, что девушка тебе разонравилась, ты больше ее не любишь, И это она, узнав об этом, решила умереть. Что бы ты посоветовал ей, оказавшись на месте ее друга или подруги?»)</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирова- ние	Результат	Критерии результата	Контроль
5.3	Консультирование ребенка с планом суицидальных действий	<p>5.3.1. Расспросить ребенка (подростком) о подробностях задуманного плана</p> <p>5.3.2. Постараться удалить орудия самоубийства от ребенка (подростка), если они подготовлены</p> <p>5.3.3. Обсудить с ребенком (подростком) его чувства и переживания по поводу плана суицидальных действий</p> <p>5.3.4. Способствовать протовариванию ребенком (подростком) всего плана суицидальных действий; спросить о его чувствах</p> <p>5.3.5. Узнать, какие проблемные ситуации в жизни ребенка (подростка) привели его к планированию своей смерти</p> <p>На протяжении всего этапа укреплять доверительные отношения с ребенком (подростком)</p>	<p>Положение о службе</p> <p>Должностная инструкция консультанта</p>	<p>Ребенок (подросток) проговорил весь подробный план задуманного суицида (когда, как, какими средствами)</p> <p>Снижен риск импульсивных суицидальных действий</p> <p>Обозначен круг проблемных ситуаций, которые привели ребенка (подростка) к планированию суицида</p> <p>Ребенком (подростком) сознана связь своих тяжелых переживаний и суицидальных действий</p> <p>Заключен контракт на несовершение ребенком (подростком) суицидальных действий на определенный срок, в течение которого он будет обращаться к консультанту за помощью</p>	<p>Ребенок (подросток) доверяет консультанту, готов взаимодействовать с ним по поводу своего плана суицидальных действий</p> <p>Желание ребенка (подростка) осуществить план суицида ослабло после протоваривания плана</p> <p>Уменьшена угроза импульсивных суицидальных действий</p> <p>Уменьшилась острота переживаний и боли ребенка (подростка)</p>	<p>Супервизор (методист)</p>

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
	<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Расспросить ребенка о подробностях задуманного плана – значит спросить его о том, как, когда, какими средствами задумано совершение суицида, приготовлены ли орудия и средства. Что он думает о последствиях – кто будет горевать, а кто – не будет, и т.д. Важно постараться удалить средства самоубийства от ребенка (подростка), если они есть; пусть они будут не в поле его зрения; узнайте, можно ли их убрать на время, совсем уничтожить или ему самому перейти в другое место. Не прерывайте контакта с ребенком, пока он это делает. Обсуждая с ребенком (подростком) его чувства и переживания по поводу его плана суицидальных действий, важно спросить его: «Когда ты обдумываешь план, что ты чувствуешь?» или «Сейчас, когда ты рассказывал мне о своем плане, что ты чувствовал?»</p> <p>Подробно, шаг за шагом, способствуйте проговариванию ребенком (подростком) всего плана суицида.</p> <p>После этого спросить о его чувствах: «А какое настроение у тебя сейчас, когда ты рассказал о своем плане?» Очень важно поддерживать ребенка и разделять его чувства.</p> <p>Узнать, какие проблемные ситуации в жизни ребенка (подростка) привели его к планированию суицида, можно, задав вопрос: «В каких ситуациях ты об этом думаешь?» или «Что происходит в твоей жизни, когда ты об этом думаешь?»</p>					
6	Поиск внутренних ресурсов ребенка и ресурсов в его ближайшем окружении	6.1. Исследовать область ресурсов ребенка (подростка) 6.2. Найти доброжелательных взрослых в окружении ребенка, заинтересованных в его благополучии	Положение о службе Должностная инструкция консультанта	Найдены ресурсы, помогающие ребенку (подростку) справиться с кризисом Найдены доброжелательные взрослые, которые могут принять участие в жизни ребенка(подростка)	Ребенок (подросток) осознал свои ресурсы, знает, чем себе может помочь Ребенок (подросток) знает, что он теперь не один, знает, для чего он хочет жить	Супервизор (методист)

№	Этап	Мероприятие	Документиро-вание	Результат	Критерии результата	Контроль
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Начать поиск ресурсов для помощи ребенку можно с вопроса о том, хотел бы он поискать вместе с консультантом альтернативы суициду, возможности иного выхода из ситуации. Далее с помощью расспрашивания нужно исследовать область ресурсов ребенка (подростка).</p> <p>Если при поиске доброжелательных взрослых в окружении ребенка, заинтересованных в его благополучии, обнаружится, что единственный такой взрослый – консультант, то важно заведить ребенка (подростка) в своей личной заинтересованности в продолжении его жизни и договориться об обращении ребенка к консультанту в Службу ДТД всякий раз, когда он почувствует желание или необходимость поговорить о своих делах.</p> <p>Понять <b>область ресурсов ребенка (подростка)</b> помогает исследование следующих тем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Каковы адаптивные механизмы проживания им кризиса (через что он обычно справляется с кризисом)</li> <li>• Испытывал ли звонящий подобную боль в прошлом. Если «да», то это позитивный ресурс (у него есть опыт переживания сильной душевной боли)</li> <li>• Каковы способы сублимиции позвонившего (поет, рисует, предается воспоминаниям, фотографирует, танцует, пишет стихи, играет в футбол и т.д.)</li> <li>• Каково отношение к помощи, умеет ли он принимать помощь, есть ли люди, к которым он обращается в сложных ситуациях</li> <li>• Верит ли ребенок (подросток) в бога и каковы его представления о жизни и смерти (ресурс религиозности)</li> <li>• Выяснить, есть ли в его окружении человек, с которым он может поделиться своими мыслями, обсудить сложившуюся ситуацию, найти поддержку</li> </ul> <p>Важно спокойно объяснить ребенку (подростку), что так иногда бывает, что человек перестает спрашивать со своими проблемами. Обычно так бывает при сильном стрессе, депрессии, нехватке помощи извне. Человек чувствует себя усталым, истощенным, беспомощным. В этом случае обязательно нужно обращаться за внешней поддержкой, в Службу ДТД, к другим специалистам, не оставаясь одному.</p> <p>Займите позитивную позицию, подчеркивайте важность рассмотрения всех возможных вариантов решения проблемы ребенка (подростка).</p> <p>Делкатно и ненавязчиво дайте понять ребенку, что иметь проблемы – это сложно, но во многих случаях при получении поддержки со временем они оказываются преодолимыми, и острота переживания уходит.</p> <p>Расскажите о возможностях получения профессиональной помощи в трудных ситуациях.</p>						
7	Планирование конструктивных действий	7.1.Обсудить совместно с ребенком возможный план последовательных действий по (преодолению) выходу из трудной ситуации	Положение о службе Должностная инструкция консультанта	Найден выход из трудной ситуации Определен круг ресурсов Разделены значимых других	Намечен план конкретных действий, который ребенок может предпринять Ребенок (подросток) сам высказывает идеи по выходу из ситуации	Супервизор (методист)

№	Этап	Мероприятие	Документирова- ние	Результат	Критерии результата	Контроль
8	Проигрывание воз- можных выходов из трудной ситуации	8.1. Попросить ребенка (подростка) представить и подробно рассказать, как он будет осуществлять разрабо- танный план действий 8.2. Скорректировать план при возникновении каких-ли- бо сложностей, проявивших- ся во время проигрывания	Положение о службе Должностная инструкция консультанта	План скорректирован с учетом проигрывания ребенком (подростков) шагов плана, выглядит реалистичным, при- емлемым для ребенка (подростка)	Ребенок (подросток) намерен воспользоваться разработанным и скоррек- тированным планом	Супервизор (методист)
9	Поддержка	9.1. Похвалить за мужество и способность держаться в трудный период времени 9.2. Найти в личности себе- седника другие позитивные качества, которые обнаружи- лись во время разговора, и отметить их		Ребенок (подросток) получил одобрение, что в сложной ситуации сделал важный смелый шаг и позвонил в Службу ДТД	Ребенок (подросток) ощутил поддержку и готов закончить разговор	
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Помните: если не можете отговорить ребенка (подростка) совершить суицид, можно разговаривать долго, что само по себе утомит его. Человек может находиться в состоянии остро эмоционального напряжения только ограниченное время, после чего наступает эмоциональное истощение, и он откладывает суицидальную попытку. Необходимо договориться с ним о дальнейших разговорах по телефону доверия</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
10	Завершение разговора	10.1. Договориться о том, чтобы ребенок (подросток) через определенный срок снова позвонил в Службу ДТД, чтобы рассказать о том, как он реализует план, какие встретил трудности, что хочет изменить 10.2. При необходимости предоставить информацию о других психологических службах (при необходимости)	Положение о Службе ДТД Должностная инструкция консультанта Информация о местных ресурсах психологической помощи	Ребенок (подросток) готов помогать себе сам и готов получать помощь Службы ДТД и другие виды психологической помощи (при необходимости) Достигнута договоренность о том, что он перезвонит через определенный срок Эмоциональное состояние значительно улучшилось	Ребенок знает, как и кому он может обратиться за экстренной помощью Заключен контракт с консультантом на дальнейшую работу (при необходимости) Угроза совершения суицида снята	Супервизор (методист)
11	Фиксация сведений об обращении	11.1. Сведения заносятся в журнал статистического учета обращений и в форму «Статистический учет обращений за смену»	Положение о Службе ДТД Должностная инструкция консультанта Журнал статистического учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену»	Обращение зарегистрировано	Фиксация обращения по принятой форме	Супервизор (методист) Руководитель

№	Этап	Мероприятие	Документирова- ние	Результат	Критерии результата	Контроль
12	Обеспечение контроля качества оказания услуги	<p>12.1. Консультант осуществляет самооценивание</p> <p>12.2. Консультант обращается к консультанту к супервизору в случае внезапного прерывания ребенком (подростком) телефонного разговора при ухудшении собственного физического самочувствия после разговора;</p> <p>при субъективном ощущении вины из-за «неэффективно оказанной помощи»</p> <p>12.3. Подготовить случай к представлению на супервизии по установленной форме</p>	<p>Положение о Службе ДТД</p> <p>Должностная инструкция консультанта, супервизора</p>	<p>Консультант оценил качество отработки обращения</p> <p>Случай проанализирован в соответствии с алгоритмом</p> <p>Консультант получил профессиональную поддержку, эмоционально отреагировал вторичную травму</p> <p>Консультант повысил профессиональную компетентность</p> <p>Выявлены трудности содержания и организационного порядка</p>	<p>Консультант восстановил свою рабочую форму, разрешил профессиональные трудности, оценил проведенный разговор</p> <p>Руководитель проинформирован об организационных трудностях в отработке обращений по поводу суицида</p>	<p>Супервизор (методист)</p> <p>Руководитель</p>



**ПРИЛОЖЕНИЕ 11.**

**АЛГОРИТМ РАБОТЫ  
С ОБРАЩЕНИЕМ РЕБЕНКА  
ПО ПОВОДУ ТЕКУЩЕГО СУИЦИДА  
В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА  
ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД  
ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ  
НОМЕРОМ**

№	Этап	Мероприятие	Документирование <sup>12</sup>	Результат	Критерии результата	Контроль
1	Вступление в разговор, установление контакта	1.1. Выслушать сообщение ребенка 1.2. Дать возможность высказаться 1.3. Задавать вопросы и внимательно слушать ребенка 1.4. Использовать активное слушание 1.5. Провести проверку информации	Положение о службе Должностная и рабочая инструкция консультанта	Создана атмосфера, располагающая к разговору на суицидальные темы Консультант получил информацию о текущем суициде	Ребенок знает, что поступил правильно, позвонив в Службу ДТД, его готовы выслушать и помочь ему Ребенок сообщил о своих суицидальных действиях	Супервизор (методист)
2	Определение степени опасности для жизни ребенка (подростка)	2.1. Прояснить следующие вопросы: угрожает ли ребенку (подростку) физическая опасность? Предпринята ли уже попытка самоубийства? Какие суицидальные действия совершил ребенок (подросток)? Сколько времени прошло? Каково физическое состояние ребенка (подростка) в настоящий момент?	Положение о службе Должностная инструкция консультанта	Определено, предпринята попытка самоубийства, или ребенок (подросток) только собирает ее предпринять; есть ли основания и возможность для того, чтобы вызвать МЧС, полицию или медицинскую помощь	Ребенок (подросток) рассказал о своих суицидальных намерениях или действиях Определена степень опасности для жизни ребенка (подросток) Ребенок (подросток) выразил согласие на получение помощи	

<sup>12</sup> Указаны документы, в которых обоснованы мероприятия, а также формы их документирования.

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
3	Получение от ребенка сведений о его местоположении, состоянии, его контактных данных	3.1. Узнать телефон и определить местонахождение ребенка (подростка), чтобы не потерять его, если он вдруг повесит трубку 3.2. Узнать, есть ли кто-то еще рядом, кто мог бы помочь: друг, родственник, охранник 3.3. В случае, когда ребенок (подросток) дает телефон взрослому, необходимо позвонить ему и он вызовет помощь	Положение о службе Должностная инструкция консультанта, супервизора	У консультанта составлен план оказания помощи ребенку (подростку) Созданы предписылки для принятия срочных мер по спасению ребенка (подростка) Укреплено желание выжить у ребенка (подростка)	Определен способ оказания ребенку помощи по спасению его жизни Информация достаточно для передачи в службы спасения и для их компетентных действий в данной ситуации	Супервизор (методист)
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Узнать у ребенка (подростка) о его местонахождении может быть очень сложно: нужно проявить мягкость. Если он отказывается сообщить вам нужные сведения, прекратите на время попытки и вернитесь к ним позже. Улучшите доверительные отношения между вами. Затем попытайтесь убедить собеседника получить помощь. В большинстве случаев, если ребенок звонит в службу доверия, уже начал попытку суицида, то он не хочет умирать и звонком просит о помощи</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
4	Вызов помощи при удержании ребенка (подростка) на связи	<p>4.1.В случае, если ребенок уже предпринял действия суицидального характера, и никто не может ему помочь, консультант звонит в МЧС/ службу спасения/полицию/ на станцию скорой помощи</p> <p>4.2.Сообщить вызываемым службам, что консультант на линии на случай, если ребенок отключится</p> <p>4.3.В случае невозможности консультанту самому вызвать помощь, необходимо немедленно известить руководителя (в случае его отсутствия – супервизора) о текущем суициде для вызова служб спасения</p> <p>4.4.В случае, если ребенок принял лекарства, пред-ложить открыть входную дверь заранее и вернуться к телефону</p>	<p>Положение о службе</p> <p>Должностная инструкция консультанта, супервизора, руководителя</p> <p>Список служб экстренной помощи</p>	С согласия ребенка (подростка) информация о текущем суициде передана в соответствующие службы	<p>К ребенку (подростку) выехали специалисты для оказания экстренной помощи</p> <p>Ребенок (подросток) под-готовился к их приезду и находится на связи</p>	Супервизор (методист)
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Уговорив ребенка (подросток) оставаться на линии, позвоните и вызовите помощь по другому телефону. Полезно бывает, чтобы ребенок (подросток) сам все слышал и понимал, что помощь скоро придет. Потом продолжайте разговор, пока соответствующие службы не приедут на помощь.</p> <p>Предлагать ребенку (подростку) оказать себе самому медицинскую помощь может оказаться опасным для ребенка. Это связано с тем, что консультант не видит ребенка (подросток) и не может оценить тяжесть его состояния.</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
5	Продолжение разговора с ребенком (подростком), пока не придет помощь	5.1. Необходимо удерживать ребенка на линии с тем, чтобы он дольше оставался в сознании; позвал тех, кто рядом; чувствовал поддержку консультанта 5.2. Проконтролировать действия ребенка (подростка) по оказанию себе сильной помощи (перевязка ран, проветривание комнаты, закрывание газа, отойти от подоконника и проч.) 5.3. Продолжать активное слушание	Положение о службе Должностная инструкция консультанта	Ребенок смог воспользоваться помощью тех, кто рядом или совершить сильные действия, устраняющие опасность Ребенок понимает, что он не один	Ребенок в состоянии дожидаться помощи	Супервизор (методист)
6	Завершение разговора	6.1. Когда пришла помощь, узнать у ребенка (подростка), как он себя чувствует, ободрить его и попросить позвонить после того, как он получит помощь и отдохнет	Положение о службе Должностная инструкция консультанта	Достигнута договоренность о том, что он перезвонит через определенный срок. Получено сообщение от ребенка, что помощь прибыла	Ребенок (подросток) готов к получению помощи; знает, что консультанту важно знать, как у него дальше сложатся дела; заключил контракт на дальнейшие разговоры; перезвонит и расскажет о себе	Супервизор (методист)
<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Объясните, что ребенок (подросток) может позвонить в Службу ДТД круглосуточно; что все консультанты будут знать про него и сразу включатся в оказание ему помощи; что в лице консультанта он приобрел добровольного взрослого, которому не все равно, что случится с ребенком. Договоритесь о том, что ребенок перезвонит консультанту через определенный срок и расскажет, как идет у него дела.						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
7	Фиксация сведений об обращении	7.1.Сведения заносятся в журнал статистического учета обращений и в форму «Статистический учет обращений за смену»	Положение о службе Должностная инструкция консультанта Журнал статистического учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену»	Обращение зарегистрировано	Фиксация обращения по принятой форме	Супервизор (методист) Руководитель
8	Обеспечение контроля качества оказания услуги	8.1.Консультант проводит самооценивание 8.2.Консультант обращается к супервизору в случае прерывания ребенком разговора до вызова ему помощи; при ухудшении собственного физического самочувствия после разговора; при субъективном ощущении вины или раскаяния из-за «неэффективно оказанной помощи» 8.3. Подготовить случай к представлению на супервизории по установленной форме	Положение о службе Должностная инструкция консультанта, супервизора	Консультант оценил качество отработки обращения по поводу текущего суицида Случай проанализирован в соответствии с алгоритмом Консультант получил профессиональную поддержку, эмоционально отреагировал вторичную травму Консультант повысил профессиональную компетентность Выявлены трудности содержательного и организационного порядка	Консультант восстановил свою рабочую форму, решил профессиональные трудности, оценил свою работу с данным обращением Руководитель проинформирован об организационных трудностях в отработке обращений по поводу текущего суицида	Супервизор (методист)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 12.

### АЛГОРИТМ РАБОТЫ С РЕБЕНКОМ, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Выслушать сообщение ребенка.
2. Прояснить, какая опасность угрожает ему сейчас, во время разговора.
3. Если ребенок в безопасном месте, расспросить о его переживаниях, чувствах, дать ему высказаться.
4. Если опасность угрожает ребенку непосредственно в момент разговора, спросить у ребенка, знает ли он безопасное для себя место и может ли он туда добраться.
5. Выяснить, кто из взрослых знает об опасности, о которой рассказывает ребенок, кому он про это уже рассказывал, кто готов помочь ему, кто может выступить на его защиту.
6. Выяснить, к кому из этих людей телефонный консультант, с согласия ребенка, может обратиться.
7. Для проверки информации попросить телефоны тех взрослых, которым ребенок рассказывал о своей трудной ситуации, и попросить у ребенка разрешения позвонить им.
8. Предложить ребенку передать информацию о нем в полицию, органы опеки и попечительства, комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, школу и др. Если ребенок не соглашается, а консультант считает это необходимым, мотивировать ребенка.
9. В случае, когда ребенок находится в опасности, продумать вопрос о помещении ребенка в приют или социально-реабилитационный центр. Обсудить такую необходимость с ребенком.
10. Обеспечив безопасность ребенка, выслушав его, дав возможность сообщить ему о своих переживаниях, договорившись с ребенком о включении доброжелательных взрослых в его ситуацию, консультант вместе с ребенком обсуждает план помощи ребенку: что сделает сам ребенок,

что сделают взрослые, чтобы помочь ему. Будет ли составлен такой план, и каким будет его содержание, во многом зависит от возраста ребенка и той ситуации, в которой он оказался.

11. Завершая разговор, консультант объясняет, как ребенок может снова позвонить ему в Службу ДТД и что это можно сделать круглосуточно; что все консультанты будут знать про него и сразу включатся в оказание ему помощи; что в лице консультанта он приобрел доброжелательного взрослого, которому не все равно, что случится с ребенком. Они договариваются о том, что ребенок перезвонит консультанту через определенный срок и расскажет, как идут у него дела. Только после этого они прощаются.

12. Сведения об обращении заносятся в журнал статистического учета обращений и в форму «Статистический учет обращений за смену».

13. В случае, когда для позвонившего организуется помощь за рамками телефонного консультирования (в соответствии с пп. 8 и 9), телефонный консультант действует в соответствии с нормативно закрепленным порядком действий для этих случаев.



## ПРИЛОЖЕНИЕ 13.

### РАБОТА С СООБЩЕНИЕМ ПО ПОВОДУ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С РЕБЕН- КОМ В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИ- НЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

Сообщение о жестоком обращении с ребенком, поступившее в Службу ДТД, требует особого внимания. При таком обращении телефонный консультант действует следующим образом.

1. *Определение степени остроты ситуации* происходит в первые минуты разговора, когда идет прояснение случая, о котором сообщает ребенок. Как правило, если ситуация острая, ребенок сообщает свои данные для организации помощи или быстро соглашается с тем, что это необходимо. Если ситуация будет развиваться в следующие 2–4 часа, у консультанта есть время поговорить с ребенком и обсудить с ним наилучший план помощи.

2. *Обеспечение безопасности ребенка.* Этот вопрос очень важен не только для ребенка в ситуации насилия, но и для тех детей, кто пережил ее. «Чувствуешь ли ты себя в безопасности сейчас?» – этот вопрос должен быть одним из первых задан консультантом при сообщении ребенка о жестоком обращении с ним или пережитом физическом или сексуальном насилии. Если ребенок находится в опасности, консультант старается организовать для него нахождение (проживание) в том месте, где он будет чувствовать себя в безопасности. Для этого консультант использует правила, закрепленные в должностной и рабочей инструкциях телефонного консультанта и нормативно закреплённом порядке действий в подобных случаях, принятых в Службе ДТД.

3. *Проверка информации.* Сообщение ребенка или третьего лица о жестоком обращении с ребенком нуждается в проверке. Для этого нужно спросить у ребенка, кому он уже рассказывал о насилии, и узнать о возможности связаться с этими людьми. Для проверки сообщенной информации нужно позвонить и поговорить с указанными лицами о том, что они знают о ситуации, в которой оказался ребенок, как они отнеслись к рассказу ребенка, что намерены делать, как будут защищать ребенка. При отсутствии таких лиц, консультант связывается с лицами из окружения ре-

бенка, которые могут сообщить ему дополнительные сведения, касающиеся данной ситуации.

**4. Поиск заинтересованных взрослых.** Как всякий человек в кризисной ситуации, ребенок чувствует растерянность и трудности в интеллектуальном овладении ею. Поэтому в разговоре важно вместе с ребенком осуществить поиск доброжелательных взрослых в социальном окружении, которые были бы заинтересованы в помощи ребенку. Их роль – поддерживать ребенка и осуществлять действия для его защиты. Желательно, чтобы у них был тесный контакт со Службой ДТД. В разговоре консультант последовательно спрашивает ребенка, кто из его семьи, из бабушек, дедушек, родственников, живущих в других местах, из учителей его школы, соседей, друзей его семьи, и т. д. захотел бы помочь ему и к кому ребенок мог бы обратиться за помощью. Как правило, такие доброжелательные взрослые находятся. Тогда консультант спрашивает, может ли сам ребенок позвонить им, и в случае утвердительного ответа оставляет за собой контролирующую роль (просит позвонить ему и рассказать о том, как ребенок поговорил с этими людьми и что они вместе решили делать). Если ребенок считает, что будет лучше, если им позвонит консультант, то так и нужно сделать.

**5. Установление контроля за ситуацией.** Контроль устанавливается посредством договоренности со звонящим о том, когда и зачем он повторно позвонит на линию.

Контроль также устанавливается в случаях организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, для получения обратной связи от специалистов (по согласованию с собеседником).

**6. Передача информации в установленном порядке в органы опеки и попечительства.** При согласии ребенка на передачу информации в органы опеки и попечительства или иные правозащитные учреждения и органы, его данные, адрес местожительства и суть проблемы записываются в журнал статистического учета обращений и заполняется форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства». Консультант заполняет форму для передачи сведений.

Консультант также старается прояснить вопрос о степени риска дальнейшего жестокого обращения, которому может быть подвергнут ребенок.

**Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства»**

1. Данные о ребенке
2. Кто сообщил /откуда сведения
3. Дата и время последнего контакта с ребенком/местонахождение ребенка
4. Другие возможные информаторы в окружении ребенка
5. Характер и признаки насилия
6. Длительность ситуации насилия
7. К кому ребенок может обратиться за помощью

## Алгоритм действий телефонного консультанта при сообщении о жестоком обращении с ребенком

Этап	Деятельность	Нормативное закрепление	Документирование	Контроль
1	<p>Работа с обратившимся ребенком по поводу жестокого обращения или с третьим лицом по поводу ребенка (определение степени остроты ситуации; обеспечение безопасности ребенка; поиск заинтересованных взрослых; проверка информации; установление контроля за ситуацией)</p> <p><i>Осуществляет консультант</i></p>	<p>«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»</p> <p>«Порядок действия специалистов по помещению ребенка в стационарное социальное учреждение»</p>	<p>Журнал статистического учета обращений</p> <p>Форма «Статистический учет обращений за смену»</p> <p>Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства»</p>	Супервизор (методист)
2	<p>Получение согласия звонящего на вмешательство в ситуацию</p> <p><i>Осуществляет консультант</i></p>	<p>«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»</p>	<p>Журнал статистического учета обращений</p> <p>Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства»</p>	

Этап	Деятельность	Нормативное закрепление	Документирование	Контроль
3	Установление контакта с лицами из окружения ребенка <i>Осуществляет консультант</i>	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	Журнал статистического учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену» Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения для передачи в орган опеки и попечительства»	Руководитель
4	Сообщение о случае супервизору <i>Осуществляет консультант</i>	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	Журнал статистического учета обращений	
5	Совместное обсуждение случая <i>Осуществляют консультант, супервизор</i>	Порядок действия специалистов по помещению ребенка в стационарное социальное учреждение	Форма «Отчет о супервизорской сессии» Журнал учета супервизорских сессий	Супервизор (методист)

Этап	Деятельность	Нормативное закрепление	Документирование	Контроль
6	<p>Действия в соответствии с планом помощи или с решением, выработанным совместно с супервизором</p> <p><i>Осуществляют консультант, клиент, другие специалисты</i></p>	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	<p>Журнал статистического учета обращений</p> <p>Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения»</p>	Руководитель
7	<p>Передача информации в установленном порядке в орган опеки и попечительства (при необходимости)</p> <p><i>Осуществляет руководитель</i></p>	«Работа с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком в Службе ДТД»	<p>Журнал статистического учета обращений</p> <p>Форма «Статистический учет обращений за смену»</p> <p>Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения для передачи в орган опеки и попечительства»</p>	Руководитель учреждения, орган опеки и попечительства
8	<p>Случай выносится на обсуждение на групповой или на индивидуальной супервизии (при необходимости)</p> <p><i>Осуществляет супервизор</i></p>	Положение о службе ДТД Должностная инструкция супервизора (методиста)	<p>Журнал учета супервизорских сессий</p> <p>Форма «Отчет о супервизорской сессии»</p>	Руководитель

**ПРИЛОЖЕНИЕ 14.**

**АЛГОРИТМ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА  
С ОБРАЩЕНИЕМ ПО ПОВОДУ  
ИНЦЕСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ<sup>13</sup>  
В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА  
ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД  
ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ  
НОМЕРОМ**

---

<sup>13</sup> Работа по алгоритму ведется в течение нескольких разговоров с ребенком (подростком).

№	Этап	Мероприятие	Документирование <sup>34</sup>	Результат	Критерии результата	Контроль
1	Вступление в разговор звонящего Поощрение собеседника Создание доверительных отношений	1.1. Создать своими действиями условия для возникновения доверительного контакта 1.2. Поощрять собеседника к рассказу о том, что его волнует	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта	Доверительные отношения построены «Табу» на разговор о сексуальном насилии снято	Разговор продолжается в доверительной форме, созданы условия для разговора на тему сексуального насилия	Супервизор (методист)
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Обычно пострадавшим трудно начать разговор.</p> <p>Выясните смысл молчания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Я понимаю, что вам трудно...»</li> <li>• «Вы испытываете такие чувства, которые не позволяют вам сказать о том, что произошло...»</li> <li>• «Давайте побоем вместе, чтобы вы решились начать разговор...»</li> </ul> <p>Поощряя собеседника, можно говорить примерно так:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Все, о чем мы будем говорить – конфиденциально, никто, кроме нас с вами, об этом не узнает...»</li> <li>• «Вы можете доверять мне...»</li> <li>• «Возможно, Вам станет легче после того, как вы выскажетесь...»</li> </ul> <p>Устанавливая доверительные отношения, можно называть свое имя, или использовать все другие приемы выстраивания доверительных отношений, кроме конфронтации и шуток.</p>						
2	Первичное сообщение собеседника	2.1. Осуществлять активное слушание	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта	Созданы условия для разговора о произошедшем насилии. У ребенка (подростка) возникло ощущение, что его выслушали	Собеседник рассказал об инцидентных обстоятельствах	Супервизор (методист)

<sup>34</sup> Указаны документы, в которых обобщены указанные мероприятия этапа, а также формы документирования мероприятий этапа.



№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
3	Работа с чувствами	3.1. Работа с чувствами жертвы инцеста (вина, любовь-ненависть к обидчику, стыд, бессилие, безнадёжность, отращение к себе и др.)	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта	У ребенка (подростка) есть ощущение, что его чувства понаты и приняты консультантом	Улучшилось состояние ребенка (подростка) Укреплены доверительные отношения	Супервизор (методист)
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Часто жертвы инцеста начинают говорить об этом от третьего лица. Неосознанно защищая целостность своей личности, ребенок говорит о себе как о другом человеке (друг, подруга, знакомый), словно видит ситуацию со стороны. В таком случае консультанту нужно говорить с жертвой как с третьим лицом, не давая понять, что он догадывается о реальном положении дел.</p> <p>Если контакт будет установлен, то в какой-то момент жертва сама начнет говорить об инцесте как о случившемся с ней. Консультант не должен выказывать удивление или «поддавливать» жертву. На этом этапе разговора важно выслушать рассказ до конца, не прерывая и не задавая вопросов.</p> <p><b>Работа с чувствами собеседника.</b> Спросите о чувствах, переживаниях жертвы, а не об обстоятельствах случившегося! Главное чувство жертв насилия – вина. Задача консультанта – сказать о том, что в произошедшем нет вины жертвы, что это злая воля, злой умысел обидчика. Важно говорить, что жертва не виновата, даже в том случае, если жертва это отрицает. Ее доверие и любовь использовались для совершения насилия. Ответственность за насилие лежит полностью на насильнике, а не на жертве. Работая с амбивалентными чувствами жертвы к насильнику, используйте прием разделения «хороших» и «плохих» поступков обидчика.</p> <p>Необходимо сказать, что консультант понимает, почему жертва молчит и никому ничего не говорит, т. к. боится и не хочет причинять вред семье. Но это плохой секрет и не обязательно его хранить, т. к. к этому ее принудили. Когда у жертвы насилия есть ощущение, что ее чувства понаты и приняты консультантом, то это облегчает состояние жертвы, «легализует» ее переживания, снимает частично с нее тяжесть происшедшего.</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
4	Поиск защитника в близком окружении ребенка	4.1. Совместно с со-беседником определить дружественных взрослых в окружении ребенка (подростка), которые поверят ему и станут помогать прервать насилие, окажут ему поддержку, а также станут сотрудничать со службой ДТД 4.2. Данные такого помощника записать в Журнал статистического учета обращений	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта Журнал статистического учета обращений	Ребенок (подросток) определил, как взрослые в его окружении относятся (могут, на его взгляд, относиться) к тому, что происходит в семье ребенка. Звонивший осознал: взрослый в его окружении может стать его защитником и помощником	Ребенок (подросток) знает, к кому он может обратиться за помощью, кто сможет оказать ему поддержку, примет участие в его ситуации	Супервизор (методист)
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Следует выяснить, есть ли у жертвы человек, которому можно все рассказать. От кого звонящий может получить поддержку? Если такого человека нет в окружении жертвы, им становится консультант. Если такой человек есть (или он сам является звонящим), то поговорите с ним, разъясните ему чувства и поведение жертвы. Заручитесь его поддержкой и объясните ему его шаги для помощи жертве.</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
5	Поиск безопасного места для жертвы	<p>5.1. Прояснить условия, в которых чаще всего происходит насилие</p> <p>5.2. Прояснить условия, обеспечивающие безопасность ребенка (подростка)</p> <p>5.3. Прояснить, как ребенок (подросток) может находиться в безопасном месте и избежать условий, в которых происходит насилие</p> <p>5.4. Данные о безопасном месте записываются в Журнал статистического учета обращений</p>	<p>Положение о службе ДТД</p> <p>Должностная и рабочая инструкции телефонного консультанта</p> <p>Журнал статистического учета обращений</p>	Приняты конкретные меры по обеспечению безопасности жертвы насилия	Ребенок (подросток) почувствовал себя защищенным, понял, как можно избежать условий, в которых происходит насилие	Супервизор (методист)
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Выясните, есть ли у жертвы безопасное место. В таком месте жертва недоступна для насильника (таким местом может быть дом родственников, группа помощи, дом подруги и т. п.).</p> <p>Если у жертвы есть возможность жить в безопасном месте, проработайте с ней план переселения.</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирова- ние	Результат	Критерии результата	Контроль
6	Поиск ресурсов для преодоления травмы у жертвы	6.1. Работа с внутренними (качества ребенка, опыт преодоления трудностей, убеждения, религиозность) и внешними (любимые занятия, под-держивающее окруже-ние, места и предметы /например, игрушки/, дающие силы и энергию для ребенка) ресурсами пострадавшего  6.2. Прояснение того, как ребенок (подросток) сможет воспользоваться найденными ресурсами	Положение о службе ДТД Должностная и рабочая инструк-ции телефонного консультанта	Ребенок (подросток) осознал, какими ресур-сами он располагает  Ребенок (подросток) имеет доступ к своим ресурсам	Ребенок (подросток) почувствовал себя увереннее, понял, где искать силы для прерывания насилия и переживания тяжелых чувств	Супервизор (методист)
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> Работа с внутренними ресурсами жертвы: «Если ты рассказала свою историю мне, значит ты не такая бессильная, у тебя есть воля к преодолению этих обстоятельств». «Ты имеешь право на помощь, на защиту, Ты имеешь право себя за-щищать»</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерии результата	Контроль
7	Планирование действий по прерыванию инцидентных отношений	7.1. Совместно с ребенком (подростком) прояснить, какими действиями можно добиться прерывания насилия 7.2. Предложить ребенку (подростку) помощь в обращении в органы опеки и попечительства или в правоохранительные органы. Объяснить ему все преимущества и риски такого обращения для него и членов его семьи. Совместно обсудить последствия обращения ребенка в государственные органы	Положение о службе ДД Должностная инструкция и рабочая телефонного консультанта	Составлен план действий ребенка (подростка) по прерыванию насилия План скорректирован с учетом проигрывания ребенком (подростком) шагов плана, выглядит приемлемым для ребенка	Ребенок (подросток) чувствует себя уверенно, знает, как ему действовать, укрепился в намерении прервать насилие	Супервизор (методист) Руководитель
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.</b> При регулярном телефонном контакте консультанту вместе со звонящим необходимо продумывать жизненные планы, поддерживая и не осуждая собеседника. Бывают случаи, когда жертвы инцидента рассказывают о нем, но ничего не делают для прерывания этих отношений. В любом случае консультанту нужно поддерживать жертву, помогать ей пережить происходящее, оставаясь с собеседником. Не торопите их к действиям, иначе они будут чувствовать свою вину перед консультантом, что не оправдывает его надежд. В случае, если ребенок согласился на вмешательство в ситуацию органов опеки и попечительства или правоохранительных органов, нужно выяснить, кто сможет обратиться туда и, при необходимости, предложить ребенку (подростку) помощь в таком обращении.</p> <p><b>Обращение в органы опеки и попечительства и правоохранительные органы.</b> Ребенку (подростку) нужно объяснить, что специалист органа опеки и попечительства – это государственный защитник ребенка. Важно выяснить, хочет ли жертва обращаться в органы опеки и попечительства или в правоохранительные органы. Необходимо проговорить с жертвой все преимущества и все риски обращения в государственные органы за защитой.</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирова- ние	Результат	Критерии результата	Контроль
8	Организация психологической помощи жертве насилия (при согласии ребенка)	8.1. Если звонящий может самостоятельно проконсультироваться у специалистов, после 3–4-го разговора предложить собеседнику начать работу с психологом. Объяснить, в чем будет заключаться помощь специалиста. Сформировать мотивацию на работу с психологом в дополнение к помощи в Службе ДТД 8.2. В случае согласия ребенка (подростка) – организация ему психологической помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	Ребенок (подросток) знает о новых возможностях получения психологической помощи, осознал важность ее получения	Ребенок (подросток) принял информированное решение по вопросу обращения за помощью, выходящей за рамки телефонного консультирования	Супервизор (методист) Руководитель (за выполнение п. 8.2)
9	Завершение разговора	9.1. Совместно с ребенком (подростком) обобщить результаты разговора, подчеркивая имеющиеся ресурсы и план действий 9.2. Помочь ребенку (подростку) осознать свое состояние в конце разговора 9.3. Первый разговор заканчивается объяснением консультанта, как собеседник может позвонить повторно ему или в Службу ДТД другим консультантам Последующие разговоры заканчиваются договоренностью о будущих звонках и приглашением позвонить еще	Положение о Службе ДТД Должностная инструкция телефонного консультанта	Ребенок (подросток) подготовлен к завершению разговора Состояние ребенка улучшилось Ребенок знает, как в дальнейшем связаться со Службой ДТД	Ребенок (подросток) осознал ресурсность разговора по Телефону доверия Ребенок (подросток) выражает согласие в дальнейшем обращаться за помощью в Службу ДТД	Супервизор (методист)

№	Этап	Мероприятие	Документиро- вание	Результат	Критерии результата	Контроль
10	Запись о звонке и его статистический учет	10.1. Сведения занести в Журнал статистического учета обращений и в форму «Статистический учет обращений за смену»	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта Журнал статистического учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену»	Состоявшийся диалог зафиксирован и стал доступен другим консультантам и супервизору Обращение зарегистрировано	Обращение учтено по установленной форме и описано	Супервизор (методист) Руководитель
11	Обращение к супервизору Разбор состоявшегося диалога с супервизором	11.1. Консультант осуществляет самоощущение 11.2. Обязательное обращение к супервизору в случае прерывания ребенком разговора; при ухудшении собственного физического самочувствия после разговора; при субъективном ощущении вины из-за «неэффективно оказанной помощи» 11.3. Подготовить случай к представлению на супервизию по установленной форме	Положение о Службе ДТД Должностные инструкции консультанта, супервизора	Консультант оценил качество отработки обращения по вводу инцидентных отношений Случай проанализирован в соответствии с алгоритмом Консультант получил профессиональную поддержку эмоционально отреагировал вторичную травму Консультант повысил профессиональную компетентность Выявлены трудности содержательного и организационного порядка	Консультант восстановил свою рабочую форму, разрешил профессиональные трудности, оценил свою работу с данным обращением Руководитель проинформирован об организационных трудностях в отработке обращений по поводу текущего суицида	Супервизор (методист) Руководитель

**ПРИЛОЖЕНИЕ 15.**

**АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ОБРАЩЕ-  
НИЕМ РОДИТЕЛЯ ИЛИ ДРУГОГО  
ВЗРОСЛОГО С АГРЕССИВНЫМИ  
НАМЕРЕНИЯМИ ПО ОТНОШЕНИЮ  
К РЕБЕНКУ В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО  
ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,  
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ  
ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**



№	Действие	Описание	Документиро- вание <sup>15</sup>	Результат	Критерий результата	Контроль
1	Консультиро- вание родителя (другого взросло- го) с агрессивны- ми намерениями по отношению к ребенку	Поддержка и помощь в отреагировании гнева родителя (другого взросло- лого), переформирование агрессивных намерений, нахождение эффективного способа взаимодействия с ребенком в трудной ситуации с целью защиты ребенка и устранения угро- зы физического насилия	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Предотвращение насилия со сторо- ны повзрослевшего родителя (другого взрослого) в отно- шении ребенка	Эмоциональное состояние родителя (другого взросло- го) улучшилось. Он знает, что физическое наказание наносит вред ребенку С помощью консультанта нашел способ, как спра- виться с трудной ситуацией взаимодействия с ребенком без насильственных методов Угроза физического насилия по отношению к ребенку снята	Супервизор (методист)
1.1	ВСТУПЛЕНИЕ в раз- говор установле- ние доверитель- ных отношений	Выслушать сообщение ро- дителя (другого взрослого) Применить активное слушание	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) понимает, что его готовы выслушать	Повзрослевший родитель (другой взрослый) до- веряет консультанту и готов рассказывать про свою ситуацию	
1.2	Поощрение со- беседника	Проявить заинтересован- ность, обсудить трудные для клиента ситуации без критики его агрессивных намерений и желания при- менить физическую силу по отношению к ребенку	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Запрет на обсуждение собеседником его агрессивных намерений по отношению к ребенку снят	Родитель (другой взрослый) рассказал о том, что исполь- зует или хочет использовать физическое насилие по отношению к ребенку, выра- зил сомнение в правильности своих намерений	

<sup>15</sup> Указаны документы, в которых обоснованы указанные мероприятия этапа, а также формы документирования мероприятий этапа.

№	Действие	Описание	Документиро-вание	Результат	Критерий результата	Контроль
1.3	Работа с чувствами и эмоциями (раздражения, гнева, усталости, беспомощности), появившихся в результате переживания трудностей во взаимодействии с ребенком	Помочь позвонившему понять себя, свои чувства, свою ситуацию через помощь в проговаривании чувств, активное слушание	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) получил помощь в осознании ситуации и отреагировании агрессивных намерений и чувств беспомощности Произошло уменьшение эмоционального напряжения у собеседника	Родитель (другой взрослый) осознал испытываемые чувства, увидел связь между агрессивными намерениями и своими чувствами обиды, беспомощности и другими чувствами  Осознал, что по мере проговаривания чувств, гнев уходит	Супервизор (методист)
1.4	Выяснение, в каких проблемных ситуациях воспитания у собеседника возникает гнев и другие сильные чувства	Собрать информацию о трудных ситуациях взаимодействия взрослого с ребенком Объяснить, какие результаты имеет для ребенка использование физического насилия Выяснить, хотел бы собеседник вместо насилия использовать другие конструктивные методы взаимодействия с ребенком	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Определен круг проблемных ситуаций взаимодействия взрослого с ребенком Создана мотивация на поиск конструктивных способов взаимодействия с ребенком	Родитель (другой взрослый) осознал, что испытывает гнев в определенных ситуациях, в которых ему не хватает опыта и знаний, как действовать по-другому	

№	Действие	Описание	Документирова- ние	Результат	Критерий результата	Контроль
1.5	Поиск ресурсов уменьшения эмоционального напряжения, регуляции родителя (другим взрослым) своего эмоционального состояния	Обсуждение возможностей уменьшения эмоционального напряжения за счет проговаривания чувства гнева; релаксации; ухода от контакта с ребенком на некоторое время; планирования заранее ненасильственных методов разрешения конфликтной ситуации	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) получил информацию о возможных способах уменьшения эмоционального напряжения, регуляции своего эмоционального состояния	Родитель (другой взрослый) знает, как вести себя в случае вспышки гнева при взаимодействии с ребенком	Супервизор (методист)
1.6	Поиск эффективных методов обращения с ребенком, позволяющих избежать наказаний Разработка плана конструктивных действий	Совместное с родителем (другим взрослым) обсуждение возможных методов взаимодействия с ребенком в конкретной проблемной ситуации	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) выбрал наиболее подходящие из возможных действий в трудной ситуации взаимодействия с ребенком и составил план	У родителя (другого взрослого) есть план конструктивных действий в трудной ситуации	
1.7	Проигрывание плана реагирования на трудное поведение ребенка Коррекция плана	Предложить родителю (другому взрослому) проиграть план с помощью консультанта, скорректировать его при необходимости	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) освоил план реагирования на трудное поведение ребенка	Родитель (другой взрослый) имеет реалистичный план действий, готов им воспользоваться	

№	Действие	Описание	Документирова- ние	Результат	Критерий результата	Контроль
1.8	Получение об- ратной связи о состоявшемся разговоре от позволившего родителя Завершение раз- говора	Спросить позвонившего взрослого о его чувствах Узнать, что произошло с желанием применить физи- ческое насилие к ребенку: уменьшилось, усилилось, осталось прежним Выяснить, хотел бы он в подобном случае еще раз позвонить в Службу ДТД	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта	Родитель (другой взрослый) оценил результаты разговора Консультант знает, как собеседник относится к полученной помощи, и может оценить эффективность разговора	Родитель (другой взрос- лый) осознал улучшение своего эмоционального состояния и эффективность обращения в Службу ДТД Готов позвонить в Службу ДТД при необходимости	Супервизор (методист)
2	Фиксация сведений об об- ращении	Сведения заносятся в журнал статистического учета обращений и в форму «Статистический учет об- ращений за смену»	Положение о Службе ДТД Должностная и рабочая инструкции консультанта Журнал статистиче- ского учета обращений Форма «Стати- стический учет обращений за смену»	Обращение зарегистрировано	Фиксация обращения по принятой форме	Супервизор (методист) Руководи- тель

№	Действие	Описание	Документирование	Результат	Критерий результата	Контроль
3	Обращение к супервизору Разбор состоявшегося диалога с супервизором	Консультант осуществляет самооценивание Обязательное обращение к супервизору в случае прерывания ребенком (подростком) телефонного разговора; при ухудшении собственного физического самочувствия после разговора; при субъективном ощущении вины из-за «неэффективно оказанной помощи» Консультант готовит случай к представлению на супервизи по установленной форме	Положение о Службе ДТД Должностные инструкции консультанта, супервизора	Консультант оценил качество обработки обращения по поводу инцидентных отношений Случай проанализирован в соответствии с алгоритмом Консультант получил профессиональную поддержку, эмоционально отреагировал вторичную травму Консультант повысил профессиональную компетентность Выявлены трудности содержательного и организационного порядка	Консультант восстановил свою рабочую форму, решил профессиональные трудности, оценил свою работу с данным обращением Руководитель проинформирован об организационных трудностях в отработке обращений	Супервизор (методист) Руководитель

**ПРИЛОЖЕНИЕ 16.**

**АЛГОРИТМ ОРГАНИЗАЦИИ  
ПОМОЩИ, ВЫХОДЯЩЕЙ ЗА РАМКИ  
ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВА-  
НИЯ, В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФО-  
НА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД  
ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ  
НОМЕРОМ**

№	Этап	Действие	Документация <sup>16</sup>	Результат	Критерии результата	Контроль
1	Сбор и обновление информации о службах и доверенных специалистах	Консультанты формируют и обновляют информацию о службах и доверенных специалистах	Положение о Службе ДТД Папка с информацией о службах и доверенных специалистах	В Службе ДТД имеется достаточная информационная база организаций и специалистов для организации помощи за рамками телефонного консультирования	Информация доступна для консультантов	Руководитель
2	Определение необходимости и вида помощи	<p>2.1. Консультант принимает решение о необходимости предложить собеседнику помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования</p> <p>2.2. Консультант выбирает вид помощи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Психологическое консультирование</li> <li>• Психотерапевтическая помощь</li> <li>• Медицинское консультирование</li> <li>• Социальная помощь</li> <li>• Психолого-педагогическая помощь</li> <li>• Правовая помощь</li> </ul> <p>2.3. Консультант делает запись в журнале статистического учета обращений о принятом решении</p>	<p>Должностная инструкция консультанта</p> <p>Журнал статистического учета обращений</p>	<p>Звонящему своевременно предложено оказать помощь за рамками телефонного консультирования</p> <p>Предложенный вид помощи отвечает существу проблемы собеседника</p>	<p>Потребность звонящего в видах помощи за рамками телефонного консультирования своевременно распознана</p>	Супервизор (методист)

<sup>16</sup> Указаны документы, в которых обоснованы мероприятия, а также формы их документирования.

№	Этап	Действие	Документация	Результат	Критерии результата	Контроль
3	Обращение к супервизору (при необходимости)	<p>3.1. В трудных случаях консультант обязан обратиться к супервизору по поводу необходимости организации для собеседника помощи за рамками телефонного консультирования и вида такой помощи</p> <p>3.2. В этом случае консультант договаривается со звонящим о времени следующего звонка</p> <p>3.3. Консультант обсуждает с супервизором, какой вид помощи предложить собеседнику</p> <p>3.4. Консультант делает запись о принятом совместном решении в журнал статистического учета обращений</p>	<p>Должностная инструкция консультанта, супервизора</p> <p>Форма «Отчет о супервизорской сессии»</p> <p>Журнал статистического учета обращений</p>	<p>Принято обособленное решение по поводу конкретного вида помощи для собеседника</p>	<p>Случай обособованно проконсультирован у супервизора</p>	<p>Супервизор (методист)</p>
4	Обращение за помощью к руководителю (при необходимости)	<p>4.1. В случае, если консультант не нашел координаты нужных служб, он обращается за помощью к руководителю</p> <p>4.2. В этом случае консультант договаривается со звонящим о времени следующего звонка</p> <p>4.3. Руководитель принимает решение о подборе службы для оказания звонящему помощи; при необходимости организует ее поиск, связывается с этой организацией и договаривается о сотрудничестве</p>	<p>Должностная инструкция руководителя, консультанта</p>	<p>Найдена необходимая служба/специалист, для оказания помощи звонящему</p>	<p>Информация о данной службе доступна для консультантов</p>	<p>Руководитель</p>



№	Этап	Действие	Документация	Результат	Критерии результата	Контроль
5	Информирование собеседника о возможности получить помощь	5.1. Консультант сообщает звонящему о возможности организации для него помощи за рамками телефонного консультирования 5.2. Консультант мотивирует собеседника на получение помощи	Должностная инструкция консультанта, супервизора	Вся необходимая информация по получению помощи передана собеседнику	Собеседник мотивирован в достаточной степени, чтобы быть готовым устойчиво использовать необходимую помощь	Супервизор (методист)
6	Получение согласия звонящего на организацию для него помощи	6.1. Консультант получает согласие собеседника на организацию для него помощи 6.2. Консультант делает запись о согласии собеседника в журнале статистического учета обращений 6.3. Консультант получает согласие у собеседника о получении обратной связи от служб по поводу результатов помощи	Должностная инструкция консультанта, супервизора Журнал статистического учета обращений	Звонящий готов получить необходимую помощь	Согласие звонящего на организацию для него помощи за рамками телефонного консультирования получено Договоренность о получении обратной связи достигнута Доверительные отношения укреплены	
7	Подготовка звонящего к обращению за помощью	7.1. Консультант сообщает собеседнику контактные данные (телефон, адрес конкретной службы; ФИО доверенного специалиста) 7.2. Консультант помогает звонящему составить план – как и когда он обратится за помощью	Должностная инструкция консультанта, супервизора Журнал статистического учета обращений	Звонящий готов получить необходимую помощь	У звонящего есть план обращения за помощью, он располагает необходимой информацией о конкретной службе (специалисте)	

№	Этап	Действие	Документация	Результат	Критерии результата	Контроль
8	Информирование руководителя	8.1. Консультант сообщает о случае руководителю 8.2. Консультант делает запись об информировании руководителя в журнале статистического учета обращений	Должностная инструкция руководителя, консультанта Журнал статистического учета обращений	Руководитель проинформирован о случае	Руководитель принял к сведению информацию для организации дальнейшей работы	Руководитель
9	Проведение переговоров с организациями и доверенными специалистами	9.1. Руководитель информирует учреждение (доверенного специалиста) 9.2. Руководитель договаривается о получении обратной связи 9.3. Руководитель информирует консультанта о достигнутых договоренностях	Должностная инструкция руководителя супервизора	Мобилизованы ресурсы организаций/доверенных специалистов для оказания помощи звонившему	Организация/доверенный специалист подтвердили готовность принять звонящего	Руководитель Супервизор (методист)
10	Координация работы Службы ДТД и других организаций или доверенных специалистов (при необходимости)	10.1. Супервизор совместно со специалистами других служб выработывают общую линию работы с обратившимися 10.2. Супервизор регулярно получает от специалистов организаций и дает им обратную связь о работе с обратившимся	Должностная инструкция Руководителя, консультанта «Журнал учета супервизорских сессий» Форма «Отчет о супервизорской сессии»	Звонящий получает согласованную помощь от различных служб Получена и проанализирована обратная связь специалистов	Общая линия в работе с обратившимся зафиксирована в установленной форме	Руководитель

№	Этап	Действие	Документация	Результат	Критерии результата	Контроль
11	Обращение к супервизору, разбор случая Анализ эффективности организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования (проводится на супервизорской сессии)	11.1. Консультант осуществляет само-оценивание 11.2. Обращается к супервизору в случае прерывания ребенком (подростком) телефонного разговора; при ухудшении собственного физического самочувствия после разговора; при субъективном ощущении вины из-за «неэффективно оказанной помощи» 11.3. Консультант готовит случай к представлению на супервизии по установленной форме	Должностная инструкция руководителя, Супервизора, консультанта «Журнал учета супервизорских сессий» Форма «Отчет о супервизорской сессии»	Консультант оценил качество обработки обращения Случай проанализирован в соответствии с алгоритмом Консультант получил профессиональную поддержку, эмоционально отреагировал вторичную травму Консультант повысил профессиональную компетентность Выявлены трудности содержательного и организационного порядка	Консультант восстановил свою рабочую форму, разрешил профессиональные трудности, оценил свою работу с данным обращением Руководитель проинформирован об организационных трудностях в отработке обращений	Супервизор (методист) Руководитель

**ПРИЛОЖЕНИЕ 17.**

**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПО ПОМЕЩЕ-  
НИЮ РЕБЕНКА В СТАЦИОНАРНОЕ  
СОЦИАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ (ПРИЮТ,  
СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ  
ЦЕНТР) В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО  
ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ  
ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ  
НОМЕРОМ**

№	Этап	Мероприятие	Документирова- ние <sup>17</sup>	Результат	Критерий результата	Контроль
1	Принятие решения о необходимости помещения ребенка в стационарное социальное учреждение	Определена степень опасности для жизни ребенка (подростка)	Положение о службе Должностная инструкция консультанта	Телефонный консультант принял необходимое решение	Выработана тактика дальнейших действий в отношении звонящего	Супервизор (методист)
<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</b>						
Обеспечив безопасность ребенка, выслушав его, дав возможность сообщить ему о своих переживаниях, договорившись с ребенком о включении добровольных взрослых в его ситуацию, консультант вместе с ребенком обсуждает план помощи ребенку: что сделает сам ребенок, что делают взрослые, чтобы помочь ему. Будет ли составлен такой план, и каким будет его содержание, во многом зависит от возраста ребенка и той ситуации, в которой он оказался.						
В задачи телефонного консультанта также входит выяснение в процессе разговора вопроса о том, находится ли ребенок в безопасности, и каковы ресурсы для организации безопасного пребывания ребенка.						
2	Информирование супервизора (методиста) Службы ДТД о решении по помещению ребенка в стационарное социальное учреждение	Телефонный консультант связывается лично или по телефону с супервизором (методистом) Службы ДТД	Должностная инструкция консультанта, супервизора	Супервизор (методист) проинформирован об обращении	Супервизор (методист) владеет всей необходимой информацией, чтобы обсудить и принять решение по обращению	Супервизор (методист)
<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</b>						
Дежурный консультант имеет право в любое время обратиться (лично или по телефону) к супервизору. В случае, если телефонный консультант не может принять решение самостоятельно, он консультируется с супервизором (методистом), а в случае его отсутствия – с руководителем, вместе с ним вырабатывая тактику дальнейших действий в отношении звонящего. В случае невозможности связаться с супервизором (методистом) телефонный консультант в данном случае должен связаться лично или по телефону с руководителем службы.						

<sup>17</sup> Указаны документы, в которых обоснованы мероприятия этапа, а также формы документирования мероприятий на данном этапе.

№	Этап	Мероприятие	Документирова- ние	Результат	Критерий результата	Контроль
3	Обсуждение обращения	Телефонный консультант и супервизор (методист) обсуждают обращение	Должностная инструкция консультанта, супервизора	Принято совместное решение о помещении обратившегося в стационарное социальное учреждение	Готовность проинформировать руководителя Службы ДТД о принятом решении	Руководитель
4	Информирование руководителя Службы ДТД о совместном решении	Телефонный консультант сообщает о совместном решении руководителю Службы ДТД	Должностная инструкция руководителя, консультанта	Руководитель Службы ДТД договаривается с сотрудниками органа опеки и попечительства и с руководителем стационарного социального учреждения о приеме ребенка (подростка)	Есть готовность стационарного социального учреждения принять ребенка (подростка)	Супервизор (методист)
5	Информирование телефонного консультанта об условиях приема ребенка (подростка) в стационарное социальное учреждение	Руководитель Службы ДТД сообщает телефонному консультанту время и условия приема ребенка (подростка)	Должностная инструкция руководителя, консультанта	Телефонный консультант имеет необходимую информацию для продолжения разговора с ребенком	Телефонный консультант готов предложить ребенку (подростку) помещение в приют или социально-реабилитационный центр	

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерий результата	Контроль
6	Помещение ребенка (подростка) в приют или социально-реабилитационный центр	6.1. Телефонный консультант предлагает ребенку помещение в приют или социально-реабилитационный центр 6.2. Телефонный консультант совместно с руководителем Службы ДТД организует приезд ребенка 6.3. Телефонный консультант объясняет ребенку (подростку), как он может позвонить повторно ему или в Службу ДТД другим консультантам	Должностная инструкция консультанта	Ребенок (подросток) выразил согласие на помещение в приют или социально-реабилитационный центр Ребенок знает, как в дальнейшем связаться со Службой ДТД	Ребенок (подросток) подготовлен к помещению его в приют или социально-реабилитационный центр Ребенок (подросток) готов в дальнейшем обращаться за помощью в Службу ДТД	Супервизор (методист) Руководитель
<p><b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</b></p> <p>Объясните ребенку (подростку) все важные результаты и все риски помещения в приют или социально-реабилитационный центр для него и членов его семьи. Совместно обсудите последствия возможного обращения ребенка в государственные органы. Ребенку (подростку) нужно объяснить, что специалист органа опеки и попечительства – это государственный защитник ребенка, который будет принимать меры по защите его прав и законных интересов, в том числе, права ребенка на семью. Важно проговорить, в чем именно может состоять защита ребенка в данном конкретном случае. Также консультант объясняет ребенку, как он станет действовать при помещении ребенка в приют или социально-реабилитационный центр. Объясните, что ребенок (подросток) может позвонить в Службу ДТД круглосуточно; что все консультанты будут знать про него и сразу включатся в оказание ему помощи; что в лице консультанта он приобрел добровольного взрослого, которому не все равно, что случится с ребенком. Договоритесь о том, что ребенок перезвонит консультанту через определенный срок и расскажет, как идут у него дела.</p>						

№	Этап	Мероприятие	Документирование	Результат	Критерий результата	Контроль
7	Фиксация сведений об обращении	Сведения заносятся в Журнал статистического учета обращений и в форму «Статистический учет обращений за смену»	Положение о службе Должностная инструкция консультанта Журнал статистического учета обращений Форма «Статистический учет обращений за смену»	Обращение зарегистрировано	Фиксация обращения по принятой форме	Супервизор (методист)
8	Обращение к супервизору Разбор состоявшегося разговора	8.1. Провести самооценивание 8.2. Обязательно обратиться к супервизору в случае прерывания ребенком (подростком) телефонного разговора до возможности вызова или оказания ему помощи; при ухудшении собственного физического самочувствия после разговора; при субъективном ощущении вины или раскаяния из-за «неэффективно оказанной помощи» 8.3. Подготовить случай к представлению на супервизии по установленной форме	Положение о службе Должностная инструкция консультанта, супервизора	Консультант оценил качество отработки обращения Случай проанализирован в соответствии с алгоритмом Консультант получил профессиональную поддержку, эмоционально отреагировал вторичную травму Консультант повысил профессиональную компетентность	Консультант востановил свою рабочую форму, разрешил профессиональные трудности, оценил свою работу с данным обращением Руководитель проинформирован об организационных трудностях в отработке обращений	
				Выявлены трудности содержания и организационного порядка		



## ПРИЛОЖЕНИЕ 18.

### ПРИМЕРНОЕ ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

Должность	Количество штатных единиц	
	для 24-часовой линии	для 6-часовой линии
Руководитель службы	1,0	1,0
Супервизор (методист)	2,0	1,0
Телефонный консультант	10,0 <sup>18</sup>	2,5 <sup>19</sup>
Технический работник	0,25	0,25
Оператор (программист) ПЭВМ	0,25	0,25

В случае, когда в Службе ДТД работает две и более линии, рекомендуется ввести ставку администратора.

<sup>18</sup> Из расчета, что на 24-часовой линии недельная нагрузка консультанта складывается из 18-ти часов работы на линии, 4-х часов самоподготовки, 6-ти часов методической работы и работы с супервизором и 8-ми часов просветительско-рекламной работы.

<sup>19</sup> Из расчета, что на 6-часовой линии недельная нагрузка консультанта на 0,5 ставки складывается из 6-ти часов на линии, 4-х часов самоподготовки, 4-х часов методической работы и работы с супервизором и 4-х часов просветительско-рекламной работы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 19.

**КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ  
ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,  
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ  
ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

**Критерии качества работы Службы ДТД**

№	Критерий	Соблюдение
1	Осуществление руководства	У Службы ДТД есть руководитель с опытом работы в области оказания психологической помощи не менее трех лет, и супервизор (методист), имеющий опыт работы в качестве супервизора на телефоне доверия не менее трех лет. Эти функции не совмещаются.
2	Ведение документации	Разработаны и нормативно закреплены положение о Службе ДТД, конция работы Службы ДТД; должностные инструкции руководителя, супервизора, телефонного консультанта, консультанта-стажера; порядок действий в особых случаях. Регулярно составляется график работы консультантов на линии, ведется журнал статистического учета обращений и собираются статистические данные за смену, за месяц, за квартал, за полугодие, за год; ежегодно составляется аналитический отчет о деятельности службы ДТД. Обращения кодируются и затем обрабатываются по Международной форме учета статистических данных.
3	Режим работы	Не менее 24-х часов ежедневно 7 дней в неделю
4	Степень защищенности	Помещение, в котором расположена Служба ДТД, изолировано, имеет повышенную защиту от внешних источников шума. Реализуется комплекс мер по безопасности сотрудников. В работе службы соблюдается принцип анонимности. Консультанты работают под псевдонимами. Внешние контакты осуществляет только руководитель службы.

№	Критерий	Соблюдение
5	Организация обучения и повышения квалификации	Сотрудники и руководитель службы проходят регулярное повышение квалификации (супервизии, тренинги, семинары). Руководитель – не менее 32 часов, супервизор (методист) – не менее 32 часов, консультанты – не менее 72 часов ежегодно. Все консультанты проходят обучение по программе «Телефонное консультирование детей и подростков» <sup>20</sup> и стажировку. Не менее 50% консультантов Службы ДТД имеют опыт телефонного консультирования свыше двух лет. В Службе ДТД под руководством супервизора ведется методическая работа и обмен опытом с другими службами Российской Федерации и с зарубежными партнерами.
7	Организация профессиональной поддержки	В Службе ДТД действует система профессиональной поддержки: проводятся как групповые, так и индивидуальные супервизии, мероприятия по командообразованию. В обязанности супервизора (методиста) входит его круглосуточная доступность в экстренных случаях.
8	Организация рекламы и информирования целевой группы	В Службе ДТД реализуется стратегия информационно-рекламной деятельности для целевой аудитории. Адресная реклама в образовательных учреждениях охватывает все детское население территории, специалистов, а также родителей
9	Развитость профессиональной коммуникации	Служба ДТД имеет электронный адрес, сайт, использует скайп в коммуникации. Сотрудники службы регулярно участвуют в региональных семинарах по телефонному консультированию, во всероссийских мероприятиях, вебинарах, а также принимают активное участие в выпусках электронных бюллетеней и других изданий.

<sup>20</sup> В данном случае имеется в виду Программа «Телефонное консультирование детей и подростков» лицензированная Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. Обучение по программе ведет Российская ассоциация детских телефонов доверия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 20.

**КРИТЕРИИ КОНТРОЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

Объект контроля	Индикатор	Показатель	Субъект контроля
Руководитель	Статистические показатели деятельности ДТД	Уровень звонков для каждой линии (стабильность фона звонков), присутствие в спектре обращений детско-подростковой проблематики и родительско-детских проблем	Контролирующие инстанции (для Службы ДТД – самостоятельного учреждения); вышестоящий руководитель (для Службы ДТД – структурного подразделения учреждения (организации))
	Отчетность (в том числе аналитический отчет)	Регулярность, частота (не менее 1 раза в год)	
	Текучесть кадров	Доля новых сотрудников, пришедших в команду за последние полгода, к общему числу консультантов	
	Организация защищенности Службы ДТД	Доля реализации установленных норм по защищенности Службы ДТД	
	Оснащенность Службы ДТД	Обеспеченность деятельности Службы ДТД кадрами и необходимыми материально-техническими средствами	

Объект контроля	Индикатор	Показатель	Субъект контроля
Супервизор (методист)	Категории звонящих	Соотношение различных категорий звонящих в общем числе обратившихся	Руководитель
	Заполнение журнала статистического учета обращений	Качество записей консультантов: полнота, умение представить случай, краткость, разборчивость	
	Профессиональный рост консультантов	Уровень сложности проблемных звонков, выносимых консультантом на супервизию; умение представить случай	
	Синдром эмоционального выгорания у телефонных консультантов	Доля случаев проявления синдрома эмоционального выгорания у консультантов в течение года	
	Отработка кризисных и суицидальных звонков; обращений, требующих защиты прав ребенка, и трудных случаев	Доля отработанных случаев к общему числу таких обращений; доля случаев, отработанных в соответствии с алгоритмами, принятыми в Службе ДТД, к общему числу таких звонков	
	Эффективность супервизий	Динамика консультантов в освоении новых тактик помощи, навыков телефонного консультирования; динамика всей группы в командообразовании	
	График индивидуальных и групповых супервизорских сессий	Выполнение	
	Методическая работа с консультантами	Количество и качество статей, тезисов по телефонному консультированию, опубликованных консультантами Службы ДТД; количество и качество выступлений на конференциях и семинарах по телефонному консультированию	

Объект контроля	Индикатор	Показатель	Субъект контроля
Телефонный консультант	Установление и поддержание дружеских поддерживающих отношений с детьми дошкольного и младшего школьного возраста, находящимися в трудной жизненной ситуации	Доля постоянно звонящих детей дошкольного возраста к общему числу звонков от детей дошкольного возраста	Супервизор (методист)
	Обращения детей-инвалидов	Доля детей с ограниченными возможностями здоровья к общему числу звонящих детей	
	Выбор тактики телефонного консультанта	Широта выбора методов работы; доля случаев затруднений консультанта с выбором тактики в общем количестве трудных случаев у данного консультанта	
	Открытость консультанта	Разрешение консультанта на присутствие супервизора на дежурстве; посещение консультантом супервизий	
	Обсуждение консультантом своих трудных случаев и рабочих затруднений	Профессиональный рост консультанта	
	Позитивная оценка собеседниками работы консультанта	Передача собеседниками номера Службы ДТД своим друзьям	
	Обращения родителей	Доля обращений родителей к общему количеству трудных случаев консультанта	
	Трудные случаи	Доля самостоятельно принятых решений в работе с собеседником к общему количеству обращений	

Объект контроля	Индикатор	Показатель	Субъект контроля
Телефонный консультант	Заполнение журнала статистического учета обращений	Качество записей консультанта, полнота, умение представить случай, краткость, разборчивость почерка	Супервизор (методист)
	График работы консультанта на линии	Выполнение	Руководитель

**■ ■ ■ ■ ► В Службе ДТД должны быть следующие документы:**

1. Устав учреждения (организации), в составе которого работает Служба ДТД
2. Положение о Службе ДТД
3. Концепция работы Службы ДТД
4. Папка приказов
5. Папка с нормативно-правовой документацией, регулирующей деятельность Службы ДТД
6. Папка с должностными и рабочими инструкциями руководителя, супервизора (методиста), телефонного консультанта и консультанта-стажера
7. График работы консультантов на линии(ях)
8. График индивидуальных и групповых супервизорских сессий
9. Журнал статистического учета обращений
10. Форма «Статистический учет обращений» за смену, за месяц, за квартал, за полугодие, за год
11. Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений» (для посетителей, которые могут быть допущены руководителем для ознакомления с работой Службы ДТД)
12. Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства»
13. Форма «Отчет о супервизорской сессии»
14. Журнал учета супервизорских сессий



15. Кодификатор обращений
16. Международная форма учета статистических данных
17. Папка с данными организаций, работающих с семьей и ребенком, других организаций, а также служб экстренной помощи в регионе
18. Борт-журнал для неформального общения консультантов

## III ➤ Отчетность

1. Учет обращений в Службу ДТД за смену по форме «Статистический учет обращений за смену»
2. Учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за месяц»
3. Ежеквартальный учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за квартал»
4. Полугодовой учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за полугодие»
5. Годовой учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за год»
6. Аналитический отчет о деятельности Службы ДТД за год
7. Журнал статистического учета обращений (фиксация каждого обращения)
8. Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства» (фиксация каждого сообщения о жестоком обращении с ребенком)
9. Журнал супервизорских сессий (фиксация каждой супервизорской сессии)
10. Анализ результатов просветительской и информационно-рекламной деятельности Службы ДТД за полугодие
11. Анализ результатов просветительской и информационно-рекламной деятельности за год
12. Анализ качества работы Службы ДТД за полугодие, в том числе:
  - Анализ отработки кризисных обращений
  - Анализ отработки суицидальных обращений

- Анализ отработки сообщений о жестоком обращении с ребенком
- Анализ отработки консультантами трудных случаев
- Анализ работы с постоянными собеседниками
- Анализ эффективности организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования
- Анализ состояния команды консультантов Службы
- Анализ образовательных потребностей телефонных консультантов

## ▶▶▶ Планирование

1. Перспективный план работы Службы ДТД на год
2. План повышения квалификации специалистов Службы ДТД на год
3. Просветительская работа с детскими учреждениями обслуживаемой территории на полугодие
4. План информационно-рекламной работы с детьми школьного возраста, с учащимися учреждений начального и среднего звена профессионального образования, с детьми, оставшимися без попечения, проживающими в интернатных учреждениях, на полугодие
5. План просветительской и информационно-рекламной кампании Службы ДТД как службы по защите детей в обществе, ежегодно
6. План мероприятий в регионе к Международному дню детского телефона доверия 17 мая, к Дню защиты детей 1 июня, к Дню открытия Службы ДТД, ежегодно
7. Составление графика работы консультантов на линии(ях), ежемесячно
8. Составление графика индивидуальных и групповых супервизорских сессий, ежемесячно
9. Составление графика общих собраний сотрудников Службы ДТД, на квартал
10. План методической работы Службы ДТД

## ПРИЛОЖЕНИЕ 22.

### ФОРМЫ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩУЮ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

#### ФОРМА «ЖУРНАЛ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ»

Горизонтальными линиями отчеркивается начало и конец смены, проставляется ФИО, дата и личная подпись консультанта, принимающего дежурство на линии.

№ п/п <sup>21</sup>	Время начала разговора	Длительность разговора (ч/мин.)	Возраст собеседника	Пол	Код(ы) обращения	Запись об обращении <sup>22</sup>

#### ФОРМА «ЖУРНАЛ УЧЕТА СУПЕРВИЗОРСКИХ СЕССИЙ»<sup>23</sup>

№ п/п <sup>24</sup>	Дата проведения	Участники	Тема сессии	Краткие выводы по результатам

<sup>21</sup> Порядковый номер звонка на смене.

<sup>22</sup> Широкая графа; в свободной форме делается запись содержания разговора. В эту же графу записываются данные собеседника в той форме, в которой он их предоставляет, или отказ их предоставить при обращении, требующих защиты прав ребенка, или организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

<sup>23</sup> Журнал заполняется супервизором одновременно с отчетом о супервизорской сессии. В случае, когда отчет составляется по индивидуальной сессии, его подписывают супервизор и консультант, в случае отчета по групповой сессии – супервизор и консультант, чей случай разбирался на сессии.

<sup>24</sup> Порядковый номер супервизорской сессии.

## ФОРМА «ОТЧЕТ О СУПЕРВИЗОРСКОЙ СЕССИИ»

Сессия

Индивидуальная

С консультантом \_\_\_\_\_

Групповая

Присутствуют \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Сессию проводит супервизор \_\_\_\_\_

На сессии обсуждалось следующее:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты обсуждения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Был принят рабочий план действий:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись консультанта (консультантов)

\_\_\_\_\_

Подпись супервизора

## ФОРМЫ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ

Пять форм статистического учета обращений (за смену, за месяц, за квартал, за полугодие и за год) позволяют зафиксировать количественные показатели работы Службы ДТД.

Форма учета обращений за смену заполняется дежурным консультантом после окончания смены. В ней проставляются дата и фамилия консультанта. Далее указывается общее число звонков. Звонками считаются все случаи, когда дежурный консультант отвечал по телефону доверия, за исключением ошибочных соединений. В звонки входят звонки-отбои и звонки-молчания.

Далее указывается число обращений за смену. Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний. Таким образом, если из числа звонков вычесть число обращений, получится число звонков-отбоев и звонков-молчаний за смену. Поэтому отдельной строки учета этих звонков в форме нет.

Далее фиксируется число обращений. Учитывается пол и возраст звонящих. Возрастные диапазоны выделены в соответствии с международной формой учета статистических данных (до 18 лет и после), а также в соответствии с целевыми группами в информационно-рекламной деятельности (до 12 лет, с 13 до 18 лет, с 19 до 34 лет, с 35 лет и старше, родители, прародители). Такой учет обращений дает возможность подсчитать число позвонивших в той или иной возрастной категории и, соответственно, получить данные об эффективности ведущейся информационной и рекламной деятельности. Дополнительно можно выделить категорию детей до 7 лет и с 7 до 12, если это требуется.

Отдельно проставляется число обращений от родителей и прародителей, звонивших по поводу ребенка. Важно понимать, насколько активно Служба ДТД работает с этими категориями звонящих. Соответственно, значение в графе «возраст обратившихся» по численности будет совпадать с общим числом обращений, зафиксированных по возрастным группам. Занесенные в графы «родители» и «прародители» считаются дважды: по возрастным категориям и по отношению к ребенку.

Далее следует таблица для подсчета острых обращений в Службу ДТД. Сюда отнесены кризисные, суицидальные, требующие защиты прав ребенка обращения. В таблице фиксируются обращения по поводу ухода ребенка из дома и по поводу преступления. Эту таблицу в первую оче-

редь просматривает супервизор (методист) Службы ДТД, осуществляя контроль качества помощи. Такой механизм подсчета удобен для быстрого получения числа острых обращений за смену.

В последней таблице фиксируются обращения с кодами от 2 до 14 (кодификатор приведен в Приложении 23).

Часто общее количество обращений за смену оказывается меньшим, чем сумма всех обращений, зафиксированных с тем или иным кодом. Это связано с тем, что собеседник может обсудить в течение разговора не одну, а несколько проблем, которые дежурный занесет в таблицу подсчетов обращений по кодам.

Остальные формы статистического учета построены по тому же принципу. Вместо графы «дежурный» введена графа «статистик» и вместо указания «за смену» поставлен временной период, за который осуществлен подсчет.

Удобно организовать заполнение форм за месяц, квартал, полугодие и год в электронном виде, потому что это позволяет строить графики изменения параметров статистического учета. Благодаря им можно проводить мониторинг и оценку эффективности информационно-рекламной деятельности и корректировать ее с целью достижения постоянного фона звонков и присутствия всех типов обращений.

**Форма «Статистический учет обращений в службу детского  
телефона доверия, работающую под единым  
общероссийским номером, за смену»**

Дата \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20\_\_ г.

Дежурный \_\_\_\_\_

ФИО, подпись

За смену

звонков \_\_\_\_\_ обращений\* \_\_\_\_\_

\*Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний

**Обращения**

Всего	Жен.	Муж.
<b>Возраст обратившихся</b>		
До 7 лет		
7-12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

### Случаи обращений

Острые случаи		Количество	
Кризисные			
Суицидальные обращения			
Требующие защиты прав ребенка			
Уход ребенка из дома			
Сообщения о преступлении			
С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	



**Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за месяц<sup>25</sup>»**

Период обсчета \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20\_\_ г.      Статистик \_\_\_\_\_

ФИО, подпись

За месяц

звонков \_\_\_\_\_ обращений\* \_\_\_\_\_

\* «Обращениями» считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний

**Обращения**

Всего	Жен.	Муж.
<b>Возраст обратившихся</b>		
До 7 лет		
7-12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

<sup>25</sup> Данная форма может использоваться как форма статистического учета обращений за квартал, полугодие и год.

### Случаи обращений

Острые случаи		Количество	
Кризисные			
Суицидальные обращения			
Требующие защиты прав ребенка			
Уход ребенка из дома			
Сообщения о преступлении			
С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

**Форма «Согласие на соблюдение  
конфиденциальности сведений»<sup>26</sup>**

Наименование органа управления  
Наименование учреждения (организации)  
Наименование Службы ДТД

*Обязательство о соблюдении конфиденциальности Службы ДТД сотрудника*

Я, \_\_\_\_\_,

обязуюсь соблюдать анонимность, как ее понимают в Службе ДТД, и принимаю правила соблюдения конфиденциальности Службы ДТД

\_\_\_\_\_

(имя собственное службы ДТД)

Обязуюсь не разглашать местонахождение и адрес Службы ДТД, внутренние правила работы Службы и информацию о ее сотрудниках (их имена, возраст, пол, время работы) в целях их безопасности.

Подпись \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Дата \_\_\_\_\_

<sup>26</sup> Форма для сотрудников учреждения (организации), в составе которого работает Служба ДТД

## Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений»<sup>27</sup>

Наименование органа управления  
Наименование учреждения (организации)  
Служба ДТД

*Обязательство о соблюдении конфиденциальности гостя Службы ДТД*

Благодарим Вас за интерес и внимание к Службе ДТД. Просим Вас в знак согласия с нашими правилами анонимности подписать следующее обязательство.

Я, \_\_\_\_\_,  
обязуюсь соблюдать анонимность, как ее понимают в Службе ДТД, и принимаю  
правила соблюдения конфиденциальности Службы ДТД

\_\_\_\_\_  
(имя собственное службы ДТД)

Обязуюсь не разглашать местонахождение и адрес Службы ДТД, внутренние правила работы Службы и информацию о ее сотрудниках (их имена, возраст, пол, время работы) в целях их безопасности

Дата \_\_\_\_\_ Ваше имя \_\_\_\_\_

Ваша подпись \_\_\_\_\_

<sup>27</sup> Форма для посетителей, которые могут быть допущены руководителем для ознакомления с работой службы.

**КОДИФИКАТОР ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ  
ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩУЮ  
ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

1. Суицидальное обращение
2. Семейная проблематика
3. Обращения, требующие защиты прав ребенка
4. Отношения со сверстниками
5. Проблемы взаимоотношения полов
6. Беременность
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 прав детей
14. Взаимоотношения со Службой ДТД

## **1. Суицидальное обращение**

- 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 конфликта с детьми
- 2.3. Проблемы родителей, связанные с уходом за ребенком
- 2.4. Обращения по поводу конфликта между детьми в семье
- 2.5. Переживания детей по поводу развода родителей
- 2.6. Обращения по поводу того, с кем будет жить ребенок после развода, и встреч с другим родителем
- 2.7. Конфликт 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. Переживание по поводу физического насилия в школе со стороны учителя
- 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. Переживание по поводу вступления/решения о вступлении в брак
- 5.5. Разрыв с партнером
  
- 5.10. Другие проблемы

## **6. Беременность**

- 6.1. Информационный запрос
- 6.2. Проблема принятия решения о рождении ребенка
- 6.3. Проблемы, связанные с будущей ролью матери/отца
- 6.4. Проблемы отношения семьи/партнера к беременности
- 6.5. Обращения по вопросам контрацепции
  
- 6.10. Другие проблемы

## **7. Проблемы сексуальной сферы**

- 7.1. Сексуальная неосведомленность
- 7.2. Переживание по поводу мастурбации
- 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. Переживание по поводу соматического заболевания
- 8.2. Переживание по поводу психического заболевания
- 8.3. Обращения по поводу страхов у детей
- 8.4. Обращения по поводу расстройства пищевого поведения
- 8.5. Переживание в связи с табакокурением
- 8.6. Переживание в связи с употреблением алкоголя
- 8.7. Переживание 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. Переживание взрослого по поводу полученной травмы
  
- 9.10. Другие проблемы

## **10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации**

- 10.1. Переживание по поводу плохих оценок
- 10.2. Переживание по поводу затруднений в учебной деятельности
- 10.3. Отказ учиться, посещать школу
- 10.4. Конфликт с учителем
- 10.5. Затруднение в выборе профессии/учебной деятельности
- 10.6. Поиск и смена работы
- 10.7. Трудности/неудовлетворенность профессиональной деятельностью
  
- 10.10. Другие проблемы

## **11. Проблемы социальной адаптации**

- 11.1. Обращение по поводу правонарушений ребенка
- 11.2. Уход ребенка из дома
- 11.3. Обращения по поводу воровства ребенка
- 11.4. Переживание в связи со службой в армии

11.5. Переживание в связи с дискриминацией (по расовой, национальной, религиозной, половой принадлежности, состоянию здоровья, др.)

11.6. Переживание, связанное с переездом/миграцией

11.10. 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. Обращения по другим экзистенциальным проблемам

12.5. Обращения по религиозным проблемам

12.6. Проблема времяпрепровождения

12.10. Другие проблемы

## **13. Юридические вопросы защиты прав детей**

13.1. Обращения за юридическим советом или информацией

13.2. Обращения детей, нуждающихся в представлении их законных интересов

13.3. Обращения по поводу привлечения ребенка в качестве свидетеля

13.4. Обращения по поводу юридических нарушений прав ребенка

13.5. Обращения по поводу детей, находящихся в конфликте с законом

13.6. Обращения по поводу реабилитации несовершеннолетних правонарушителей

13.7. Обращение по поводу интернет-угроз ребенку

13.10. Другие проблемы

## **14. Взаимоотношения со Службой 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. Обращения по поводу третьего лица

14.10. Использование консультанта в качестве сексуального партнера

14.11. Обращения постоянно звонящих собеседников

14.12. Неклассифицируемые обращения

14.15. Другие проблемы

## **I. Информация об обратившихся в службу (*information about contacts*)**

При заполнении таблиц, пожалуйста, используйте предлагаемую ниже возрастную классификацию:

Дети – звонящие в возрасте до 18 лет, которые обращаются на телефон доверия по поводу своих проблем или проблем других детей.

Взрослые – звонящие в возрасте старше 18 лет, обращающиеся на телефон доверия по поводу проблем детей.

Возраст не определен/неизвестен – не удалось определить/узнать возраст звонящего или ребенка, о котором шла речь в разговоре, либо по каким-то причинам не сохранились записи о звонке.

### **I-A. Общие данные (*General data*)**

1. Общее количество обращений различного типа, с начала работы Службы до 31 декабря последнего года, за который собираются статистические данные (раздел содержит информацию о типах контактов)

*Total number of contacts since helpline started up until 31 December from the year that data is currently being collected (this section is about the types of contact)*

Пожалуйста, считайте только состоявшиеся разговоры! (*Please ONLY count responded to contacts*)

## Статистика телефонных обращений

Вид обращения		Возраст звонящего			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. По телефону <i>Telephone-based</i>	Текущий год				
	Всего				
2. По Интернету <i>Web-based</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Личное обращение <i>In-person</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Обращение по почте <i>Postal</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Другие виды <i>Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

## I-B. Статистика телефонных обращений (Telephone questions)

2. Формы обращения в Службу (в разделе учитываются только телефонные обращения)

*Continuum of contacts from the year that data is currently being collected*

(В этом разделе учитываются только телефонные обращения) (*this section records contacts made via the telephone*)

		Возраст звонящего			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Телефон <i>Telephone</i>	Текущий год				
	Всего				
2. SMS <i>SMS</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Факс <i>Fax</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

## 3. Общее количество обращений с использованием телефона

*Telephone contacts for the year that data is currently being collected (Answered calls includes all responded to calls. Attempted calls includes all answered to and responded to calls)*

Общее количество обращений с использованием телефона		Возраст звонящего			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Общее количество поступивших вызовов на Телефон доверия <i>Attempted</i>					
2. Общее количество принятых звонков ** <i>Answered</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Количество состоявшихся разговоров*** <i>Responded</i>	Текущий год				
	Всего				
** Включает отбои, звонки-молчания, розыгрыши, информационные обращения и т.д.					
*** Общее количество состоявшихся разговоров (количество обращений за вычетом количества звонков-отбоев и звонков-молчаний).					

#### 4. Информация о звонивших

Пожалуйста, включайте данные только о количестве состоявшихся разговоров

*Profile of the contact (This question is about the person making the contact. Please ONLY count responded to contacts)*

#### Информация о звонивших

	Количество ( <i>number</i> )	
	Текущий год	
1. Школьники <i>School Children</i>	Текущий год	
	Всего	
2. Беспризорные/безнадзорные дети <i>Street Children/Runaways</i>	Текущий год	
	Всего	
3. Работающие дети <i>Child Laborer/Worker</i>	Текущий год	
	Всего	
4. Няни/гувернантки, воспитатели, учителя <i>Caregivers</i>	Текущий год	
	Всего	
4. Взрослые – по поводу проблем детей <i>Concerned Adults</i>	Текущий год	
	Всего	
5. Родители <i>Parents</i>	Текущий год	
	Всего	
6. Другие категории детей <i>Child unknown</i>	Текущий год	
	Всего	
7. Другие категории взрослых <i>Adult unknown</i>	Текущий год	
	Всего	
Итого	Текущий год	
	Всего	



## II. Информация о ребенке, о котором шла речь в разговоре по телефону доверия (*Information about the concerned child*)

### II-A. Общие данные (*General data*)

1. Возраст ребенка, о котором шла речь в разговоре по телефону доверия

*Age of concerned child (This section requests information on the age of the concerned child)*

Возраст ребенка, о котором шла речь в разговоре по телефону доверия		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. 0-6	Текущий год				
	Всего				
2. 7-9	Текущий год				
	Всего				
3. 0-12	Текущий год				
	Всего				
4. 13-15	Текущий год				
	Всего				
5. 16-17	Текущий год				
	Всего				
6. 18 +	Текущий год				
	Всего				
7. Не удалось определить <i>Unknown</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

2. Пол ребенка, о котором шла речь в разговоре

*Gender of the concerned child (This section requests information on the gender of the concerned child)*

Пол ребенка, о котором шла речь в разговоре		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Мужской <i>Male</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Женский <i>Female</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Не удалось определить <i>Unknown</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

3. С кем проживал ребенок на момент обращения по телефону доверия  
*Who was the concerned child staying with at the time contact*

С кем проживал ребенок на момент обращения по телефону доверия		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Жил в семье <i>Family</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Жил в расширенной семье* <i>Extended Family</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Жил самостоятельно <i>Living alone</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Жил с друзьями/сверстниками <i>Living with friends</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Жил на улице <i>Street</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Жил в интернатном учреждении <i>Shelter</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Другое <i>Other</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Не определено <i>Unknown</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

\* Семья, включающая, помимо родителей и детей, других близких родственников.

## II-B. Причины обращения на Телефон доверия (Reasons for contact)

### 4. Насилие и жестокое обращение *Abuse and Violence*

Насилие и жестокое обращение		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Физическое насилие <i>Physical</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Сексуальное насилие <i>Sexual</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Эмоциональное / психическое/ насилие <i>Emotional</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Небрежение нуждами <i>Neglect</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Ребенок, ставший свидетелем насилия <i>Witness to violence</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Издевательства в среде сверстников (буллинг)** <i>Bullying</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Иные случаи <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

\* Буллинг (англ. *bullying*) – 1) запугивание (образовано от глагола *bully*) 2) физический и/или психологический террор в отношении ребенка со стороны группы одноклассников или аналогичное явление среди военнослужащих (дедовщина); используется также как синоним термина «моббинг».

\*\* Небрежение нуждами – состояние, нарушающее права ребенка, когда ребенок из-за недобросовестного выполнения родителями или лицами, их заменяющими, своих обязанностей, испытывает острую или хроническую нужду в питании, одежде, жилище, гигиене, безопасности, любви и заботе, медицинской помощи, образовании и других условиях, необходимых для его физического, интеллектуального и эмоционального развития.

5. Экономическая эксплуатация *Commercial Exploitation*

Экономическая эксплуатация		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Использование ребенка в качестве рабочей силы <i>Bonded child labour</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Домашняя эксплуатация детского труда <i>Domestic child labour</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Детская проституция/сексуальная эксплуатация <i>Child Prostitution/Sexual Exploitation</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Торговля детьми в целях их эксплуатации <i>Child Trafficking</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Другой детский принудительный труд <i>Other child labour</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Похищение детей <i>Kidnapping</i>	Текущий год				
	Всего				

Экономическая эксплуатация		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
7. Принуждение к попрошайничеству <i>Children used for begging</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Использование ребенка в криминальных целях <i>Children used for criminal activity</i>	Текущий год				
	Всего				
9. Дети, вовлеченные в вооруженный конфликт <i>Children in armed conflict</i>	Текущий год				
	Всего				
10. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

6. Бездомность/уход из дома/необеспечение базовых потребностей  
*Homelessness/Runaway's/Basic needs*

Бездомность /уход из дома/необеспечение базовых потребностей		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Поиск убежища <i>Seeking shelter</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Пропажка ребенка <i>Missing children</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Голодающий ребенок <i>Children calling for food</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Возвращение домой или к законному опекуну <i>Repatriation</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Поиск работы <i>Employment opportunities</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Смерть беспризорного/безнадзорного ребенка <i>Death of child on street</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Брошенные дети <i>Abandoned</i>	Текущий год				
	Всего				

Бездомность /уход из дома/необеспечение базовых потребностей		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
8. Сирота <i>Orphaned</i>	Текущий год				
	Всего				
9. Поиск средств к существованию и финансовой помощи <i>Resources and financial aid</i>	Текущий год				
	Всего				
10. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				



7. Проблема ВИЧ/СПИДа *HIV/AIDS infected/affected children*

Проблема ВИЧ/СПИДа		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Дети, пережив- шие тяжелую утрату <i>Bereavement</i>	Текущий год				
	Всего				
2. ВИЧ/СПИД у родителей/в семье <i>Parents (or family) with HIV/AIDS</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Дети живущие с ВИЧ/СПИДом <i>Children living with HIV/AIDS</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Дети, чьи родите- ли умерли от ВИЧ/ СПИДа <i>Children orphaned due to HIV/AIDS</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Получение ин- формации о ВИЧ/ СПИДе <i>Information about AIDS</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

### 8. Взаимоотношения со сверстниками *Peer Relationships*

Взаимоотношения со сверстниками		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Конфликты с друзьями <i>Problems with friends</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Любовные отношения <i>Partner relationships</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

9. Школьные проблемы *School Related*

Школьные проблемы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Проблемы с учителем <i>Teacher problems</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Другие пробле- мы, связанные со взрослыми <i>Other adult related problems</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Проблемы с успеваемостью <i>Academic problems</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Переживания по поводу воспри- ятия окружающих <i>Performance anxiety</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Трудности с выполнением до- машних заданий <i>Homework</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Отказ посещать школу <i>School drop-outs</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

10. Правовые вопросы *Reasons for contact – Legal Matters*

Правовые вопросы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Потребность в совете или информации <i>Advice and information</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Дети, нуждающиеся в представлении их юридических интересов <i>Children in need of legal representation</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Привлечение ребенка в качестве свидетеля <i>Child witness</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Проблемы с регистрацией рождения ребенка <i>Birth registration</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Юридическое нарушение прав ребенка <i>Law in conflict with children's rights</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Ребенок в конфликте с законом <i>Children in conflict with law</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Подростковое замужество/женитьба <i>Child marriage</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

### 11. Злоупотребление психоактивными веществами *Child substance use and abuse*

Злоупотребление психоактивными веществами		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Информационный запрос о злоупотреблении психоактивными веществами (в т.ч. алкоголь) <i>Information on substances and misuse</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Переживания по поводу зависимости <i>Addiction</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

### 12. Особые нужды детей *Differently-abled children*

Особые нужды детей		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Одаренные дети	Текущий год				
	Всего				
2. Дети-инвалиды	Текущий год				
	Всего				
3. Иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

### 13. Проблемы сексуальной сферы *Sexuality*

Проблемы сексуальной сферы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Обращение за информацией по вопросам секса <i>Information about sexuality and facts of life</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Беременность <i>Pregnancy</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Сексуальная ориентация <i>Sexual identity</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Венерические заболевания <i>STI's/STD's</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Контрацепция <i>Contraception</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Мастурбация <i>Masturbation</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Сексуальные фантазии <i>Sexual fantasy</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

## 14. Семейные проблемы Family relationships

Семейные проблемы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Сум- марные данные <i>Total number</i>
1. Развод родителей, конфликты между роди- телями <i>Divorced/separated parents/parents in conflict</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Вопросы о том, с кем будет жить ребенок по- сле развода родителей и как с ним будет встре- чаться второй родитель <i>Child custody and access</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Уход и поддержка ребенка <i>Maintenance and child support</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Проблемы детско-ро- дительских отношений <i>Parent/child relationships</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Проблемы во взаимо- отношениях братьев и сестер <i>Sibling relationship</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Новая семья <i>New family/Blended family</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Утрата близкого человека <i>Bereavement</i>	Текущий год				
	Всего				

Семейные проблемы		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Сум- марные данные <i>Total number</i>
8. Вопросы усыновления <i>Adoption issues</i>	Текущий год				
	Всего				
9. Родители с зависимо- стью и/или психически- ми заболеваниями <i>Parents with addiction and/or mental health problems</i>	Текущий год				
	Всего				
10. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				



15. Социальное и психическое здоровье *Psycho-social, mental health*

Социальное и психическое здоровье		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Скука <i>Boredom</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Проблемы, связанные с внешностью <i>Body/physical appearance</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Одиночество <i>Loneliness</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Неуверенность в себе <i>Lack of confidence</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Расстройства пищевого поведения <i>Eating disorders</i>	Текущий год				
	Всего				
6. Страх, тревога <i>Fear and anxiety</i>	Текущий год				
	Всего				
7. Депрессия <i>Depression</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Самоопределение и смысл жизни <i>Identity and purpose of life</i>	Текущий год				
	Всего				
9. Фобии и навязчивости <i>Phobias and obsessions</i>	Текущий год				
	Всего				
10. Самоповреждение <i>Self harm</i>	Текущий год				
	Всего				

Социальное и психическое здоровье		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
11. Суицид <i>Suicide</i>	Текущий год				
	Всего				
12. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

#### 16. Физическое здоровье *Physical Health*

Физическое здоровье		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Доступ к медицинской помощи <i>Access to health care</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Переживания по поводу соматического заболевания <i>Concerns about illnesses</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Госпитализация <i>Hospitalization</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

17. Получение информации *Information requested*

Получение информации		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. О телефоне доверия <i>About the helpline</i>	Текущий год				
	Всего				
2. О правах ребенка/ обо всем, что связано с ребенком <i>About children's issues/ children's rights</i>	Текущий год				
	Всего				
3. Выражение благодарности <i>Thank you for assistance</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

18. Дискриминация (ущемление прав) *Discrimination*

Дискриминация (ущемление прав)		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Из-за расовой принадлежности <i>Racism related</i>	Текущий год				
	Всего				
2. Из-за отсутствия гражданства <i>Immigration related</i>	Текущий год				
	Всего				

Дискриминация (ущемление прав)		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
3. На рабочем месте, при приеме на работу <i>Employment related</i>	Текущий год				
	Всего				
4. Доступ к образованию <i>Access to education</i>	Текущий год				
	Всего				
5. Из-за психиче- ского и физииче- ского здоровья <i>Mental and physical health</i>	Текущий год				
	Всего				
8. Иное <i>Unspecified and other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

### 19. Другие причины обращений *List of Emerging Trends*

Другие причины обращений		Возраст звонящих			
		Дети <i>Child</i>	Взрослые <i>Adult</i>	Возраст не определен <i>Child &amp; Adult/ Unknown</i>	Суммарные данные <i>Total number</i>
1. Чрезвычайные ситуации и иное <i>Unspecified and Other</i>	Текущий год				
	Всего				
Итого	Текущий год				
	Всего				

### III. Обеспечение условий работы телефона доверия

*Информация подлежит ежегодному обновлению.*

#### 1. Источники финансирования (в руб.)

Источники финансирования	Национальные	Международные
Частные пожертвования		
Внутренние ресурсы		
Государственная поддержка		
Бизнес		
Донорские организации (гранты)		
Международные организации		

#### 2. Затраты на содержание (в руб.)

*(Укажите основные статьи расходов и примерную сумму за год)*

Затраты на содержание	Сумма
Реклама	
Примерные затраты на зарплату всех сотрудников ТД	
Повышение квалификации (укажите формы)	
Литература	
Аренда помещений, оплата коммунальных услуг	
Оплата телефонной линии	
Другое	
Итого	

### 3. Информация о телефонных консультантах

*(Секция содержит информацию о тех, кто отвечает на звонки)*

Информация о телефонных консультантах	Мужчины	Женщины	Всего
Дети (до 18 лет)			
Молодые люди (19-25)			
Взрослые (старше 26)			
Итого			

### 4. Организационная структура Службы ДТД

Организационная структура	Мужчины	Женщины	Всего
Консультанты, работающие в штате			
Консультанты-совместители			
Волонтеры			
Руководитель			
Супервизор			
Итого			

# ПРИМЕРНЫЕ ЗАТРАТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ







## ПРИМЕРНЫЕ ЗАТРАТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

## «ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ СЛУЖБОЙ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ»

Примерные затраты на оказание услуги определены из расчета на одну службу, работающую в течение одного года. Общая потребность в расходах для обеспечения данного вида деятельности определяется путем умножения суммы затрат в расчете на одну службу на общее количество служб, которые планируется создать.

## ПРИМЕРНЫЕ ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

Для расчета первоначальных затрат приняты минимальные цены на соответствующие товары и услуги, сложившиеся в 2012 году.

№ п/п	Наименование	Количество	Цена за единицу, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
<b>Подготовка помещения</b>				
1	Установка и наладка Call-центра (договор)	1	30,000	30,000
2	Телефонный кабель, метры	100	0,010	1,000
3	Подключение Интернета (договор)	1	1,500	1,500
4	Устройство сигнализации (договор)	1	3,000	3,000
5	Прочее	1	5,000	5,000
<b>Итого расходы на подготовку помещения</b>				<b>40,500</b>

№ п/п	Наименование	Количество	Цена за единицу, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
<b>Офисная техника, мебель и оборудование</b>				
1	Телефонный аппарат	4	1,500	6,000
2	Цифровой диктофон, шнуры	2	2,000	4,000
3	Стулья (штатных сотрудников)	5	0,500	2,500
4	Стулья	5	0,500	2,500
5	Стол письменный	5	1,500	7,500
6	Сейф	1	5,000	5,000
7	Кресло	1	2,500	2,500
8	Диван	1	5,000	5,000
9	Журнальный стол	3	2,500	7,500
10	Компьютер	4	20,000	80,000
11	Настольная лампа	2	0,500	1,000
12	Вешалка/шкаф для одежды	2	1,500	3,000
13	Книжный шкаф (полки)	1	1,500	1,500
14	Принтер/Многофункциональное устройство	1	5,000	5,000
15	Копировальный аппарат (хехох)	1	5,000	5,000
16	Стол для переговоров	1	2,000	2,000
17	Металлическая дверь (глазок, звонок)	1	10,000	10,000
18	Холодильник	1	8,000	8,000
<b>Итого расходы на приобретение офисной техники, офисной мебели и оборудования</b>				<b>158,000</b>

№ п/п	Наименование	Количество	Цена за единицу, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
<b>Расходные материалы</b>				
1	Флэшнакопители	3	0,250	0,750
2	Бумага, пачки	1	0,150	0,150
3	Картридж	1	1,500	1,500
4	Фломастеры, пачки	1	0,250	0,250
5	Ручки	5	0,050	0,250
6	Степлер, скрепки	3	0,200	0,600
7	Линейка	5	0,050	0,250
8	Тетради тонкие (блокноты)	5	0,050	0,250
9	Тетради толстые (журналы)	3	0,100	0,300
10	Корзина для мусора	3	0,100	0,300
11	Ключи (к входной двери)	10	0,100	1,000
12	Чайник (посуда)	1	1,500	1,500
13	Прочее	0	0,000	0,000
<b>Итого расходы на приобретение расходных материалов</b>				<b>7,100</b>
<b>Итого</b>				<b>205,600</b>

## ПРИМЕРНЫЕ РАСХОДЫ НА ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

### Финансовое обеспечение деятельности 24-часовой линии

Общая сумма расходов на финансовое обеспечение услуги 2 351,471 тыс. руб.

#### Оплата труда

Для расчета затрат на оплату труда приняты средние значения уровня оплаты труда в учреждениях социальной защиты населения в 2012 году.

№ п/п	Сотрудник	Должность	Ставка в месяц, тыс. руб.	Повышающий (понижающий) коэффициент	Годовой фонд оплаты труда, тыс. руб.
<b>Основной персонал</b>					
1	Сотрудник 1	Руководитель	15,000	1	180,000
2	Сотрудник 2	Супервизор (методист)	12,000	1	144,000
3	Сотрудник 3	Супервизор (методист)	12,000	1	144,000
4	Сотрудник 4	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
5	Сотрудник 5	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
6	Сотрудник 6	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
7	Сотрудник 7	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
8	Сотрудник 8	Телефонный консультант	10,000	1	120,000

№ п/п	Сотрудник	Должность	Ставка в месяц, тыс. руб.	Повышающий (понижающий) коэффициент	Годовой фонд оплаты труда, тыс. руб.
9	Сотрудник 9	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
10	Сотрудник 10	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
11	Сотрудник 11	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
12	Сотрудник 12	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
13	Сотрудник 13	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
<b>Итого основной персонал</b>					<b>1668,000</b>
<b>Вспомогательный персонал</b>					
1	Сотрудник 1	Технический работник	10,000	0,25	30,000
2	Сотрудник 2	Оператор (программист)	12,000	0,25	36,000
<b>Итого вспомогательный персонал</b>					<b>66,000</b>
<b>Итого</b>					<b>1734,000</b>

### Начисления на выплаты по оплате труда

Размер начислений на выплаты по оплате труда произведен из расчета: Пенсионный фонд Российской Федерации – 22 процента; Фонд социального страхования Российской Федерации – 2,9 процента; Федеральный фонд обязательного медицинского страхования – 5,1 процента; взносы на обязательное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний – 0,2 процента

**Начисления на выплаты по оплате труда**

№ п/п	Сотрудник	Налогооблагаемая база в расчете на год, тыс. руб.	Ставка, %	Сумма налога, тыс. руб., в год
<b>Основной персонал</b>				
1	Сотрудник 1	180,000	30,2%	54,360
2	Сотрудник 2	144,000	30,2%	43,488
3	Сотрудник 3	144,000	30,2%	43,488
4	Сотрудник 4	120,000	30,2%	36,240
5	Сотрудник 5	120,000	30,2%	36,240
6	Сотрудник 6	120,000	30,2%	36,240
7	Сотрудник 7	120,000	30,2%	36,240
8	Сотрудник 8	120,000	30,2%	36,240
9	Сотрудник 9	120,000	30,2%	36,240
10	Сотрудник 10	120,000	30,2%	36,240
11	Сотрудник 11	120,000	30,2%	36,240
13	Сотрудник 13	120,000	30,2%	36,240
<b>Вспомогательный персонал</b>				
1	Сотрудник 1	30,000	30,2%	9,060
2	Сотрудник 2	36,000	30,2%	10,872
<b>Итого</b>				<b>487,428</b>

**Прочие выплаты**

№ п/п	Наименование	Годовые затраты, тыс. руб.	Основание
1	Приобретение методической литературы (компенсация затрат на приобретение литературы)	3,000	
2	Компенсация транспортных расходов	0,000	
3	Командировочные расходы	0,000	
<b>Итого</b>		<b>3,000</b>	

**Связь**

Расходы на оплату услуг связи приняты как средний размер договора на оказание соответствующей услуги в 2012 году по учреждениям подобного типа.

№ п/п	Вид связи/услуги связи	Объем (количество), шт.	Тариф (в месяц), тыс. руб.	Годовые затраты, тыс.руб.	Примечания
1	Телефонные линии	1	0,190	2,280	
2	Выделенные Интернет-линии	1	0,250	3,000	
3	Сотовая связь	0	0,000	0,000	
4	Оплата услуг телефонной связи (стационарные телефоны), в том числе:				
	<i>Местные соединения</i>			0,000	
	<i>Оплата междугородних переговоров</i>			0,000	
<b>Итого</b>				<b>5,280</b>	

### Расходы на информационно-рекламную деятельность

№ п/п	Вид рекламы	Объем (количество)	Цена за единицу объема, тыс. руб.	Затраты в год, тыс. руб.	Примечания
1	Наружная:				
	Перетяжки, в т. ч.:			10,000	
	<i>собственные</i>	10	1,000	10,000	
	<i>арендуемые</i>	0	0,000	0,000	
	Стационарная (рекламные щиты), в том числе:			10,000	
	<i>собственные</i>	10	1,000	10,000	
	<i>арендуемые</i>	0	0,000	0,000	
2	Другая:				
	Рассылка по телефону	0	0,000	0,000	
	На бумажных носителях (листочки, наклейки)	10000	0,003	30,000	
3	Прочие расходы на рекламу	0	0,000	0,000	
<b>Итого</b>				<b>50,000</b>	



## Затраты на приобретение материальных запасов

№ п/п	Вид оборудования/ расходные материалы	Объем потребления в год (количество)	Цена за единицу, тыс. руб.	Годовые затраты, тыс. руб.	Примечания
1	Увеличение стоимости материальных запасов, в том числе:				
(а)		0	0,000	3,000	
2	Приобретение расходных материалов, в том числе:				
(а)		0	0,000	5,000	
3	Подписка на периодические издания				
(а)		0	0,000	5,000	Перечень подписных изданий
4	Прочее	0	0,000	0,000	
<b>Итого</b>				<b>13,000</b>	

### Работы, услуги по содержанию имущества

№ п/п	Группы затрат	Единица измерения	Количество (объем), в расчете на год	Тариф, тыс. руб.	Укрупненные затраты в год, тыс. руб.
1	Услуги охраны	договор	0	0,000	6,000
2	Вывоз ТБО	договор	0	0,000	1,000
3	Обслуживание пожарной сигнализации	договор	0	0,000	1,200
4	Техническое обслуживание оборудования	договор	0	0,000	3,000
5	Ремонт оргтехники	договор	0	0,000	5,000
6	Прочее			0,000	0,000
<b>Итого</b>					<b>16,200</b>

### Налоги

Ставка налога соответствует максимальным ставкам земельного налога и налога на имущества организаций, установленным Налоговым кодексом Российской Федерации.

№ п/п	Название налога	Налогооблагаемая база (среднегодовая стоимость имущества), тыс. руб.	Ставка налога, %	Сумма налога, тыс. руб.
1	Затраты на уплату налогов, в т. ч.:			
2	Земельный налог	150,000	1,5%	2,250
3	Налог на имущество	500,000	2,2%	11,000
<b>Итого</b>				<b>13,250</b>

## Коммунальные услуги (относимые на затраты на оказание услуги)

№ п/п	Группа затрат	Единица измерения	Объем потребления (в расчете на год)	Тариф, тыс. руб.	Общий объем расходов, тыс. руб.	Расходы, относимые на затраты по оказанию услуги, тыс. руб.
1	Теплоснабжение (50% от общего объема расходов на отопление)	Гкал	6	0,380	4,560	2,280
2	Электроснабжение (90% от общего объема расходов на потребление электроэнергии)	кВт	5400	0,004	24,000	21,600
3	Холодное водоснабжение (90% от общего объема расходов на холодное водоснабжение)	кб. м.	9	0,023	0,230	0,207
4	Водоотведение (90% от общего объема расходов)	кб. м.	12	0,016	0,208	0,187
5	Горячее водоснабжение (90% от общего объема расходов)	кб. м.	3	0,105	0,315	0,284
<b>Итого</b>						<b>24,558</b>

**Коммунальные услуги (относимые на затраты по содержанию имущества)**

№ п/п	Группа затрат	Единица измерения	Объем потребления (в расчете на год)	Тариф, тыс. руб.	Общий объем расходов, тыс. руб.	Расходы, относимые на затраты по оказанию услуги, тыс. руб.
1	Теплоснабжение (50% от общего объема расходов на отопление)	Гкал	12	0,380	4,560	2,280
2	Электроснабжение (10% от общего объема расходов на потребление электроэнергии)	квт	6000	0,004	24,000	2,400
3	Холодное водоснабжение (10% от общего объема расходов на холодное водоснабжение)	кб. м.	10	0,023	0,230	0,023
4	Водоотведение (10% от общего объема расходов)	кб. м.	13	0,016	0,208	0,021
5	Горячее водоснабжение, (10% от общего объема расходов)	кб. м.	3	0,105	0,315	0,032
<b>Итого</b>						<b>4,755</b>

## Финансовое обеспечение деятельности 6-часовой линии

Общая сумма расходов на финансовое обеспечение услуги составляет 1 023,623 тыс. руб.

### Оплата труда

Для расчета затрат на оплату труда приняты средние значения уровня оплаты труда в учреждениях социальной защиты населения в 2012 году.

№ п/п	Сотрудник	Должность	Ставка в месяц, тыс. руб.	Повышающий (понижающий) коэффициент	Годовой фонд оплаты труда, тыс.руб.
<b>Основной персонал</b>					
1	Сотрудник 1	Руководитель	15,000	1	180,000
2	Сотрудник 2	Супервизор (методист)	12,000	1	144,000
3	Сотрудник 3	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
4	Сотрудник 4	Телефонный консультант	10,000	1	120,000
5	Сотрудник 5	Телефонный консультант	10,000	0,5	60,000
<b>Итого основной персонал</b>					<b>624,000</b>
<b>Вспомогательный персонал</b>					
1	Сотрудник 1	Технический работник	10,000	0,25	30,000
2	Сотрудник 2	Оператор (программист)	12,000	0,25	36,000
<b>Итого вспомогательный персонал</b>					<b>66,000</b>
<b>Итого</b>					<b>690,000</b>

### Начисления на выплаты по оплате труда

Размер начислений на выплаты по оплате труда произведен из расчета:

- Пенсионный фонд Российской Федерации – 22%
- Фонд социального страхования Российской Федерации – 2,9%
- Федеральный фонд обязательного медицинского страхования – 5,1%
- Взносы на обязательное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний – 0,2%

№ п/п	Сотрудник	Налогооблагаемая база в расчете на год, тыс. руб.	Ставка, %	Сумма налога, тыс. руб., в год
<b>Основной персонал</b>				
1	Сотрудник 1	180,000	30,2%	54,360
2	Сотрудник 2	144,000	30,2%	43,488
3	Сотрудник 3	120,000	30,2%	36,240
4	Сотрудник 4	120,000	30,2%	36,240
5	Сотрудник 5	60,000	30,2%	18,120
<b>Вспомогательный персонал</b>				
1	Сотрудник 1	30,000	30,2%	9,060
2	Сотрудник 2	36,000	30,2%	10,872
<b>Итого</b>				<b>208,380</b>

**Прочие выплаты**

№ п/п	Наименование	Годовые затраты, тыс. руб.	Основание
1	Приобретение методической литературы (компенсация затрат на приобретение литературы)	3,000	
2	Компенсация транспортных расходов	0,000	
3	Командировочные расходы	0,000	
<b>Итого</b>		<b>3,000</b>	

**Связь**

Расходы на оплату услуг связи приняты как средний размер договора на оказание соответствующей услуги в 2012 году по учреждениям подобного типа.

№ п/п	Вид связи/услуги связи	Объем (количество), шт.	Тариф (в месяц), тыс. руб.	Годовые затраты, тыс.руб.	Примечания
1	Телефонные линии	1	0,190	2,280	
2	Выделенные Интернет-линии	1	0,250	3,000	
3	Сотовая связь	0	0,000	0,000	
4	Оплата услуг телефонной связи (стационарные телефоны), в том числе:				
	<i>Местные соединения</i>			0,000	
	<i>Оплата междугородних переговоров</i>			0,000	
<b>Итого</b>				<b>5,280</b>	

**Расходы на информационно-рекламную деятельность**

№ п/п	Вид рекламы	Объем (количество)	Цена за единицу объема, тыс. руб.	Затраты в год, тыс. руб.
1	Наружная:			
	Перетяжки, в т. ч.:			10,000
	<i>собственные</i>	10	1,000	10,000
	<i>арендуемые</i>	0	0,000	0,000
	Стационарная (рекламные щиты), в том числе:			10,000
	<i>собственные</i>	10	1,000	10,000
	<i>арендуемые</i>	0	0,000	0,000
2	Другая:			
	Рассылка по телефону	0	0,000	0,000
	На бумажных носителях (листочки, наклейки)	10000	0,003	30,000
3	Прочие расходы на рекламу	0	0,000	0,000
<b>Итого</b>				<b>50,000</b>



## Затраты на приобретение материальных запасов

№ п/п	Вид оборудования/расходные материалы	Объем потребления в год (количество)	Цена за единицу, тыс. руб.	Годовые затраты, тыс. руб.	Примечания
1	Увеличение стоимости материальных запасов, в том числе:				
(а)		0	0,000	3,000	
2	Приобретение расходных материалов, в том числе:				
(а)		0	0,000	5,000	
3	Подписка на периодические издания				
(а)		0	0,000	5,000	Перечень подписных изданий
4	Прочее	0	0,000	0,000	
<b>Итого</b>				<b>13,000</b>	

### Работы, услуги по содержанию имущества

№ п/п	Группы затрат	Единица измерения	Количество (объем), в расчете на год	Тариф, тыс. руб.	Укрупненные затраты в год, тыс. руб.
1	Услуги охраны	договор	0	0,000	6,000
2	Вывоз ТБО	договор	0	0,000	1,000
3	Обслуживание пожарной сигнализации	договор	0	0,000	1,200
4	Техническое обслуживание оборудования	договор	0	0,000	3,000
5	Ремонт оргтехники	договор	0	0,000	5,000
6	Прочее			0,000	0,000
<b>Итого</b>					<b>16,200</b>

### Налоги

№ п/п	Название налога	Налогооблагаемая база (среднегодовая стоимость имущества), тыс. руб.	Ставка налога, %	Сумма налога, тыс. руб.
1	Затраты на уплату налогов, в т. ч.:			
2	Земельный налог	150,000	1,5%	2,250
3	Налог на имущество	500,000	2,2%	11,000
<b>Итого</b>				<b>13,250</b>

## Коммунальные услуги (относимые на затраты на оказание услуги)

№ п/п	Группа затрат	Единица измерения	Объем потребления (в расчете на год)	Тариф, тыс. руб.	Общий объем расходов, тыс. руб.	Расходы, относимые на затраты по оказанию услуги, тыс. руб.
1	Теплоснабжение (50% от общего объема расходов на отопление)	Гкал	6	0,380	4,560	2,280
2	Электроснабжение (90% от общего объема расходов на потребление электроэнергии)	кВт	5400	0,004	19,200	17,280
3	Холодное водоснабжение (90% от общего объема расходов на холодное водоснабжение)	кб. м.	9	0,023	0,230	0,207
4	Водоотведение (90% от общего объема расходов)	кб. м.	12	0,016	0,208	0,187
5	Горячее водоснабжение (90% от общего объема расходов)	кб. м.	3	0,105	0,315	0,284
<b>Итого</b>						<b>20,238</b>

**Коммунальные услуги (относимые на затраты по содержанию имущества)**

№ п/п	Группа затрат	Единица измерения	Объем потребления (в расчете на год)	Тариф, тыс. руб.	Общий объем расходов, тыс. руб.	Расходы, относимые на затраты по содержанию имущества, тыс. руб.
1	Теплоснабжение (50% от общего объема расходов на отопление)	Гкал	12	0,380	4,560	2,280
2	Электроснабжение (10% от общего объема расходов на потребление электроэнергии)	квт	6000	0,004	19,200	1,920
3	Холодное водоснабжение (10% от общего объема расходов на холодное водоснабжение)	кб. м.	10	0,023	0,230	0,023
4	Водоотведение (10% от общего объема расходов)	кб. м.	13	0,016	0,208	0,021
5	Горячее водоснабжение, (10% от общего объема расходов)	кб. м.	3	0,105	0,315	0,032
<b>Итого</b>						<b>4,275</b>

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ  
В ПАКЕТ «ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ  
УСЛУГИ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ  
СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»**





**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ  
В ПАКЕТ «ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ  
УСЛУГИ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ  
СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»**

Книга	Название услуги	Вид документа
<b>ПРИНЯТИЕ МЕР ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ РЕБЕНКА</b>		
1	Прием информации о нарушении прав и законных интересов детей	Административный регламент
2	Принятие мер по защите прав и законных интересов ребенка при получении сведений об их нарушении, об угрозе жизни или здоровью	Административный регламент
3	Оценка и мониторинг социального сопровождения (реабилитации) семей	Административный регламент
4	Информационно-методическое обеспечение деятельности по выявлению детей, нуждающихся в защите государства	Стандарт услуги
5	Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей	Стандарт услуги
6	Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих услуги семьям и детям	Стандарт услуги
7	Мониторинг и оценка качества услуг семьям и детям	Стандарт услуги

<b>ЭКСТРЕННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ ПО ТЕЛЕФОНУ</b>		
8	Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером	Стандарт услуги
<b>СОХРАНЕНИЕ КРОВНОЙ СЕМЬИ ДЛЯ РЕБЕНКА</b>		
9	Психолого-педагогическое сопровождение семей с риском отказа от новорожденного ребенка (профилактика ранних отказов)	Стандарт услуги
10	Социально-бытовой патронаж семей (домашний помощник)	Стандарт услуги
11	Формирование реабилитационной среды для семей с детьми (семейный клуб)	Стандарт услуги
12	Краткосрочное кризисное консультирование семей	Стандарт услуги
13	Психолого-педагогическое сопровождение детей группы риска в образовательном пространстве (социальная гостиная)	Стандарт услуги
14	Социально-психолого-педагогическое сопровождение детей в образовательном и социальном пространстве (реабилитационный досуг)	Стандарт услуги
15	Групповая работа с родителями, склонными к агрессивному поведению в отношении детей (управление гневом)	Стандарт услуги
16	Групповая работа с детьми с агрессивным поведением	Стандарт услуги



<b>СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИХ СЕМЕЙ</b>		
17	Организация психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 4 лет (служба ранней помощи)	Стандарт услуги
18	Организация реабилитационного сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья в семье (нормализация жизни)	Стандарт услуги
19	Группа поддержки для родителей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья	Стандарт услуги
20	Социально-психологическое сопровождение семей, затронутых ВИЧ-инфекцией	Стандарт услуги
<b>СЕМЕЙНОЕ УСТРОЙСТВО ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ</b>		
21	Подбор и подготовка замещающих семей	Стандарт услуги
22	Психолого-педагогическое сопровождение замещающих семей	Стандарт услуги
23	Формирование поддерживающей среды для опекунов и попечителей (клуб опекунских семей)	Стандарт услуги
24	Подготовка ребенка к устройству в замещающую семью	Стандарт услуги

<b>СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ</b>		
25	Социально-психолого-педагогическое сопровождение выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в условиях первичной трудовой занятости (наставничество на рабочем месте)	Стандарт услуги
26	Социально-психолого-педагогическое сопровождение выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в условиях самостоятельного проживания (подготовка к независимой жизни)	Стандарт услуги

**О НАЦИОНАЛЬНОМ ФОНДЕ  
ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ ЖЕСТОКОГО  
ОБРАЩЕНИЯ**





## О ФОНДЕ

## О НАЦИОНАЛЬНОМ ФОНДЕ ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения – российская некоммерческая организация, учрежденная в 2004 году ведущими российскими специалистами, свыше 25 лет работающими с детьми из групп медицинского и социального риска. Миссия фонда – защита прав детей через повышение качества помощи детям и семьям, обеспечение условий нормального развития для каждого ребенка.

При поддержке Администрации Президента Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, Министерства трудосоциальной защиты Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка Национальный фонд реализует масштабные программы и проекты федерального уровня.

Изучен и обобщен лучший отечественный инновационный опыт в сфере защиты детства. Фонд разработал пакет из 26 стандартов профилактических услуг для семьи и детей, образовательные программы для специалистов, методические рекомендации по разработке региональных программ. Председатель правления фонда М.О. Егорова работает в составе Координационного совета при Президенте Российской Федерации по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 гг., Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. Президент фонда А.М. Спивак является членом Совета при Министерстве образования и науки Российской Федерации по защите прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, экспертом Комиссии Общественной палаты Российской Федерации по социальной политике, трудовым отношениям и качеству жизни граждан.

Одно из основных направлений работы Национального фонда – содействие российским регионам в решении задач профилактики социального сиротства, снижения числа детей, оставшихся без попечения родителей. Фонд оказывает услуги по экспертизе и разработке норматив-

но-правовых и программных документов, методических рекомендаций по комплексному анализу региональной ситуации и деятельности в сфере защиты детства, внедрению профилактических услуг и современных моделей межведомственного взаимодействия, проведению обучающих семинаров для специалистов.

Методический и экспертный потенциал Национального фонда широко признан. За последние годы реализовано свыше 60 проектов и государственных контрактов в 30 субъектах Российской Федерации. За 9 лет Национальный фонд выпустил 110 изданий, в том числе 63 книги по издательской программе «Библиотека «Профилактика социального сиротства». Аналитические и методические материалы публикуются на интернет-портале фонда [www.siroststvo.ru](http://www.siroststvo.ru).

Национальный фонд организует и поддерживает деятельность профессиональных объединений: Российской ассоциации детских телефонов доверия, Ассоциации организаций, работающих в сфере профилактики отказов от новорожденных.

Национальный фонд представляет Российскую Федерацию в Международном объединении детских телефонов доверия (СНІ).

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения открыт к партнерству и взаимодействию ради счастливого детства маленьких граждан России, детства без насилия и жестокости.

**ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ПРОГРАММА  
НАЦИОНАЛЬНОГО ФОНДА ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ  
ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ  
«БИБЛИОТЕКА “ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА”»**

Российский опыт защиты детства изложен в книгах, брошюрах, методических пособиях и сборниках, выпущенных Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. Осуществляется издание научных монографий, научно-методических пособий, книг для специалистов (психологов, социальных работников, специалистов по социальной работе, социальных педагогов, воспитателей, работников здравоохранения), управленцев и сотрудников органов государственной власти и местного самоуправления, заинтересованных общественных и коммерческих организаций, а также для родителей. Публикуются также материалы, описывающие зарубежный опыт помощи семьям и детям.

**Библиотека включает 5 серий:**

1. **Неблагополучная семья:** преодоление кризиса. Книги этой серии знакомят с эффективными методиками и технологиями помощи семьям группы риска, семьям в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

2. **Ребенок группы риска:** технологии оказания помощи. В изданиях этой серии освещается опыт организации досуга детей и подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации, описываются технологии сопровождения и психолого-педагогической поддержки детей и подростков группы риска, методики работы по их реабилитации.

3. **Ребенок-сирота:** семейное жизнеустройство и социализация. В книгах этой серии рассказывается о различных формах семейного устройства детей-сирот: об усыновлении, об опекунской, приемной, патронатной семьях. Здесь же рассматриваются психологические особенности детей-сирот, вопросы их подготовки к независимому проживанию, проблемы социализации после выхода из детского дома.

4. **Особый ребенок в семье:** развитие услуг. Книги этой серии знакомят с опытом раннего вмешательства, создания интеграционной среды в образовательном пространстве, рассказывают об инклюзивном обучении, о методиках помощи детям с различными нарушениями развития, живущим в семьях.

5. **Российский опыт:** инновации в практике. Книги этой серии представляют инновационный опыт создания муниципальных, региональных моделей профилактики социального сиротства.

**В рамках Библиотеки «Профилактика социального сиротства» с 2005 года вышли в свет следующие издания:**

1. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Генезис, 2005. – 256 с.
2. Иовчук Н.М., Северный А.А., Морозова Н.Б. Детская социальная психиатрия для непсихиатров. – СПб.: Питер, 2006. – 416 с.
3. Создание службы ранней помощи в муниципальной системе здравоохранения. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006. – 272 с.
4. Российская лекотека: Методическое пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006. – 138 с.
5. Интеграция детей с особенностями развития в образовательное пространство: Сб. статей, методических материалов, нормативно-правовых документов / Под ред. проф. Л.М. Шипицыной. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006. – 216 с.
6. Ослон В.Н. Жизнеустройство детей-сирот: Профессиональная замещающая семья. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Генезис, 2006. – 368 с.
7. Бобылева И.А. Социальная адаптация выпускников интернатных учреждений: Учеб. пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. – 176 с. (Ребенок-сирота: семейное жизнеустройство и социализация).
8. Служба раннего вмешательства: Методические рекомендации для практической работы с детьми в службе ранней помощи / Л.В. Блохина, С.В. Калинина, Н.И. Морозова, Л.В. Самарина, Т.И. Сивухина, И.И. Торопова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. – 200 с. (Особый ребенок в семье: развитие услуг).
9. Прихожан А.М., Толстых Н.Н. Психология сиротства. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007. – 416 с., ил.
10. Организация экстренной психологической помощи детям и подросткам в России: принципы, стандарты, практика: Сб. материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Смысл, 2007. – 312 с. (Ребенок группы риска: технологии оказания помощи).



11. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008. – Т. 1: Концептуальные основы социальной работы с детьми. – 288 с.
12. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – СПб.: Питер, 2009. – Т. 2: Планирование и семейно-ориентированная социальная работа. – 256 с.: ил.
13. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Эксмо, 2009. – Т. 3: Развитие и благополучие детей. – 288 с.: ил.
14. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Эксмо, 2009. – Т. 4: Размещение и стабильные условия жизни. – 416 с.
15. Борьесон Б., Бриттен С., Довбня С.В., Морозова Т.Ю., Пакеринг К. Ранние отношения и развитие ребенка. – СПб.: Питер, 2009. – 160 с.: ил.
16. Влияние изменения раннего социально-эмоционального опыта на развитие детей в домах ребенка. = [The Effects of Early Social-Emotional and Relationship Experience on the Development of Young Orphanage Children.] / Пер. с англ.; науч. ред. Р.Ж. Мухамедрахимов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009. – 296 с. (Российский опыт: инновации в практике).
17. Как стандартизировать социальные услуги: В помощь разработчику стандартов: Сб. методических материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009. – 158 с. (Российский опыт: инновации в практике).
18. Региональная модель профилактики социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010. – 282 с.

19. Служба раннего вмешательства: Методические рекомендации для практической работы с детьми в службе ранней помощи / Л.В. Блохина, С.В. Калинина, Н.И. Морозова, Л.В. Самарина, Т.И. Сивухина, И.И. Торопова. – 2-е изд., доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010. – 242 с. (Особый ребенок в семье: развитие услуг).
20. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – 2-е изд., перераб. и доп. ния, 2010. – 460 с.
- 21–24. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010.
25. Телефон доверия – достойную рекламу! Лучшие российские практики рекламы и продвижения: Сб. материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010. – 168 с.
26. Организация деятельности лекотек и служб ранней помощи. Методические рекомендации / А.М. Казьмин, Е.А. Петрусенко, А.И. Чугунова, В.Н. Ярыгин. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2011. – 236 с.
27. Григович И.Н. Синдром жестокого обращения с ребенком: Диагностика. Помощь. Предупреждение. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012. – 184 с.
28. Защита детства. Профилактика социального сиротства: Методическое пособие для социально ориентированных некоммерческих организаций. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012. – 194 с.
29. Влияние изменения раннего социально-эмоционального опыта на развитие детей в домах ребенка = [The Effects of Early Social-Emotional and Relationship Experience on the Development of Young Orphanage Children.] / Пер. с англ.; науч. ред. Р.Ж. Мухамедрахимов. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 304 с. (Российский опыт: инновации в практике).
30. Григович И.Н. Синдром жестокого обращения с ребенком: Диагностика. Помощь. Предупреждение. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 184 с.

31. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 3-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – Т. 2: Планирование и семейно-ориентированная социальная работа. – 260 с.: ил.
32. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 3-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – Т. 4: Размещение и стабильные условия жизни. – 416 с.
33. Организация деятельности лекотек и служб ранней помощи. Методические рекомендации. / А.М. Казьмин, Е.А. Петрусенко, А.И. Чугунова, В.Н. Ярыгин, О.Г. Колупаева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 240 с.
34. Борьесон Б., Бриттен С., Довбня С.В., Морозова Т.Ю., Пакеринг К. Ранние отношения и развитие ребенка. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 160 с.: ил.
35. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 484 с.
36. Реабилитационная работа с детьми, пережившими травму. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 234 с.
37. Б. Смолли, Д. Скулер, Т. Каллаган. Дети в замещающих семьях. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 523 с.
- 38–63. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Административные регламенты и стандарты услуг : в 26 книгах / под. ред. М.О. Егоровой. – М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013.

**Другие издания Фонда и издания, вышедшие в свет при финансовой поддержке Фонда:**

1. Цымбал Е.И. Рекомендации по развитию патронатного воспитания на региональном уровне. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2004. – 70 с.
2. Лекотека в Доме ребенка: Из опыта создания Лекотеки в Доме ребенка города Конаково Тверской области / Под общ. ред. Д.И. Зелинской. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2005. – 39 с.
3. Профилактика социального сиротства: подходы, опыт, перспективы: Межрегиональная конференция 14–16 марта 2006 г., г. Томск.: Тез. докл. – М.: [б. и.], 2006. – 232 с.
4. Инновационные услуги в профилактике социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей, методических материалов, нормативно-правовых документов / Под ред. М.О. Егоровой. – М.: [б. и.], 2006. – 288 с.
5. Региональные аспекты реформы системы социальной защиты детства: Сб. докладов / Под ред. М.О. Егоровой. – М.: [б. и.], 2006. – 96 с.
6. Проблема сиротства: Механизмы профилактики, инновационные услуги, новые подходы в управлении: Опыт Хабаровска / Отв. сост. Н.И. Кокуркина. – М.: [б. и.], 2006. – 178 с.
7. Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы сиротства в России: 1-я международная конференция детских телефонов доверия (Москва – Великий Новгород, 17–18 нояб. 2006 г.): Сб. статей и тезисов выступлений: – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006. – 134 с.
8. Телефоны доверия: Справочник. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006. – 24 с.
9. Мурсалиева Г. Междуцарствие в головах: новейшая история российского сознания. – М.: Смысл, 2006. – 399 с.
10. Пути решения проблемы сиротства в России: Всероссийская конференция (Москва, 8–10 нояб. 2006 г.): Сб. тезисов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006. – 392 с.
11. Профилактика сиротства в социальной политике российских регионов. Хроника событий. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006–2007. Вып. 1–3.

12. Телефоны доверия: Справочник. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. – 24 с.
13. Работа переживания и психологическая помощь детям: Сб. статей и тезисов выступлений на 2-й международной конференции Телефонов доверия (Москва, 25–27 окт. 2007 г.) / Под общ.ред. Г.Э. Мариани. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. – 138 с.
14. Телефон доверия – служба понимания в обществе: Сб. статей и тезисов выступлений на 3-й международной конференции Телефонов доверия (Астрахань, 21–23 окт. 2008 г.). – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008. – 138 с.
15. Анализ нормативной базы и инфраструктуры системы социальной защиты детства в сфере профилактики социального сиротства и семейного устройства в Республике Бурятия: Предложения по совершенствованию методического обеспечения. Аналит. записка / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М.: [б. и.], 2008. – 13 с.
16. Программа и методические материалы по организации обучения руководителей и специалистов органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (опека, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, Республиканское агентство по делам семьи и детей, государственное учреждение «Республиканский центр по работе с семьей и детьми») по вопросам семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М.: [б. и.], 2008. – 71 с.
17. Анализ нормативной базы и инфраструктуры системы социальной защиты детства в сфере профилактики социального сиротства и семейного устройства в Республике Бурятия: Аналит. доклад / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М.: [б. и.], 2008. – 12 с.
18. Реализация государственной семейной политики в сфере профилактики социального сиротства: опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – Томск: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009. – 150 с.

19. Реализация государственной семейной политики в сфере профилактики социального сиротства: опыт Томской области: Сб. статей и нормативных документов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009. – 150 с.
20. Раннее выявление семейного неблагополучия. Организация помощи семьям (работа со случаем): Тематический обзор: Методические материалы Всероссийской конференции «Российская система защиты детства: ключевые проблемы, опыт, перспективы». – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009. – 199 с.
21. Экстренная психологическая помощь в трудных жизненных ситуациях: Материалы IV международной научно-практической конференции Телефонов доверия (Астрахань, 2–4 окт. 2009 г.) / Сост. Л.Г. Гончарова, О.А. Елдышова. – Астрахань: Агентство по делам молодежи Астраханской обл., 2009. – 240 с.
22. Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития: Материалы Городской научно-практической конференции / Под ред. Ю.М. Забродина. – М.: МГППУ, 2009. – 182 с.
23. Социальная работа с семьей и детьми: Сб. учебно-методических материалов / Под ред. Т.Д. Ворониной, А.И. Щепиной. – Томск: Томск. гос. ун-т, 2009. – 248 с.
24. Методические рекомендации для руководителей и специалистов Служб сопровождения замещающих семей / Авт. коллектив: Л.В. Петрановская, Г.С. Красницкая, В.Э. Мнацаканян, А.Е. Соколова. – М.: [б. и.], 2009. – 39 с.
25. Образовательные стандарты подготовки специалистов по профилактике социального сиротства: Курс: Менеджмент случая в социальной работе с семьей и детьми; Курс: Социальная работа с детьми из группы социального риска / Авт. коллектив: С.П. Борзов, Н.Г. Королева, А.Н. Губайдуллина. – М.: [б. и.], 2009. – 19 с.
26. Деятельность по раннему выявлению семейного неблагополучия и работа со случаем / Авт. коллектив: С.П. Борзов, Н.Г. Королева. – М.: [б. и.], 2009. – 17 с.
27. Методические материалы для специалистов Служб семейного устройства и сопровождения замещающих семей / Авт. коллектив: Л.В. Петрановская, Г.С. Красницкая, В.Э. Мнацаканян, А.Е. Соколова. – Улан-Удэ: [б. и.], 2009. – 64 с.

28. Современные подходы к оказанию помощи детям раннего возраста с особыми потребностями и их семьям: Опыт внедрения технологии раннего вмешательства в Краевом центре психолого-медико-социального сопровождения / Авт. коллектив: Л.В. Самарина, коллектив КГОУ «Краевой центр психолого-медико-социального сопровождения». – Красноярск: [б. и.], 2009. – 84 с.
29. Опыт изменения социального окружения детей в домах ребенка. Внедрение технологии раннего вмешательства в домах ребенка Красноярского края / Под ред. Р.Ж. Мухамедрахимова. – Красноярск: [б. и.], 2009. – 64 с.
30. Электронный бюллетень по материалам научно-практической конференции «Российская система защиты детства: проблемы и перспективы» (15–16 сент. 2009, Москва). (<http://www.siroststvo.ru/conference-moscow2009/bulletin/index.shtml>)
31. Региональная модель профилактики социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010. – 282 с.
32. Компас для детства: Программа по разработке инструментария для совершенствования системы защиты детства: Буклет. – М.: [б. и.], 2010.
33. Мониторинг качества жизни воспитанников интернатных образовательных учреждений: Буклет. – М.: [б. и.], 2010.
34. Информация о деятельности Российской ассоциации детских телефонов доверия: Буклет. – М.: [б. и.], 2010.
35. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 1: Для руководителя. – 274 с.
36. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 2: Для консультанта. – 362 с.
37. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 3: Для супервизора. – 340 с.
38. Первый российско-американский форум по защите детства: Брошюра [рус. и англ. яз.]. – М.: [б. и.], 2011. – 30 с.

39. Компас для детства: Отечественная система защиты детства: Исследование лучших российских практик. Рекомендуемый пакет профилактических услуг. – М.: [б. и.], 2011. – 124 с.
40. Рекомендуемый пакет профилактических услуг по предупреждению социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Буклет. – М.: [б. и.], 2011.
41. Профилактические услуги в деятельности по защите прав ребенка: Буклет. – М.: [б. и.], 2011.
42. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Как услышать ребенка: Пособие для специалистов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012. – 58 с.
43. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Как услышать ребенка: Иллюстр. пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012. – 106 с.
44. Компас для детства: Истории успеха: Брошюра [англ. яз.], – М.: [б. и.], 2012. – 24 с.
45. Информационный сборник по результатам проведения московских городских конкурсов по работе в сфере опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних в 2011 и 2012 годах. – М.: [б. и.], 2012. – 123 с.
46. Предложение по сотрудничеству в реализации региональных стратегий действий в интересах детей: Брошюра. – [М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения], 2012. – 32 с.
47. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Брошюра. – [М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения], 2012. – 16 с.
48. Детство под защитой: Итоги работы переговорной площадки. – М.: БизнесЦентрСервис, 2012. – 98 с.
49. Профилактика социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Основные подходы, услуги и формы оказания помощи: Брошюра. – [М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения], 2013. – 12 с.
50. Отечественная система защиты детства. Исследование лучших российских практик: Брошюра. – [М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения], 2013. – 32 с.



51. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Порядок принятия мер по защите прав ребенка. / Ред.-сост. М.О. Егорова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 234 с.
52. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером. / Ред.-сост. М.О. Егорова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 180 с.
53. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Сохранение кровной семьи для ребенка. / Ред.-сост. А.М. Спивак. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 152 с.
54. Профилактика социального сиротства. Организация социального кластера «Региональная инновационная система защиты детства Тамбовской области». Сборник документов и материалов. / Под ред. М.О. Егоровой. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 122 с.

**Услуга**  
**«Оказание экстренной психологической помощи детям**  
**службой детского телефона доверия, работающей**  
**под единым общероссийским номером»**

**Книга 8**

Оригинал-макет и верстка  
И.В. Салагина



Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения  
[www.siroststvo.ru](http://www.siroststvo.ru)

Подписано в печать 06.05.2013.  
Формат 60x84/16. Печать офсетная. Бумага офсетная.  
Усл. печ. л. 14,25. Тираж 500 экз.  
Отпечатано в ООО «Салют»  
127055, г. Москва, ул. Новолесная, д. 7, стр. 1