

**Министерство образования и науки Хабаровского края
Краевое государственное автономное негосударственное образовательное учреждение
«Хабаровский центр развития психологии и детства «Психология»**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
КГАНОУ «Психология»

О.О. Олифер

2024 года



**ПОЛОЖЕНИЕ
об отделе «Телефон доверия»**

**краевого государственного автономного негосударственного образовательного
учреждения «Хабаровский центр развития психологии и детства «Психология»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность Отдела «Телефон доверия» (далее - Отдел) Краевого государственного автономного негосударственного образовательного учреждения «Хабаровский центр развития психологии и детства «Психология» (далее - Центр).

1.2. Настоящее положение разработано на основании Устава.

1.3. Отдел является структурным подразделением Центра.

1.4. Деятельность Отдела осуществляется под контролем генерального директора Центра, заместителя генерального директора по психолого-педагогической деятельности.

1.5. Непосредственное руководство Отделом осуществляет начальник Отдела.

1.6. Штатное расписание и структура Отдела утверждаются генеральным директором Центра, который также принимает решение о создании или о прекращении его деятельности.

1.7. Отдел в своей деятельности руководствуется Конвенцией ООН «О правах ребенка», Законом Российской Федерации «Об образовании», Семейным Кодексом Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края, настоящим Положением, Уставом.

1.8. Отдел - психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему круглосуточно, анонимно, неотложно в момент обращения. Деятельность Отдела направлена на реализацию прав ребенка, в том числе на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.9. Отдел определяет факторы, препятствующие развитию личности, принимает меры по оказанию психокоррекционной, реабилитационной и консультативной психологической помощи, направленной на сохранение психологического здоровья и жизни, взаимодействует с иными должностными лицами и учреждениями, занимающимися защитой прав и законных интересов несовершеннолетних, пропагандирует здоровый образ жизни.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

2.1 Целью деятельности Отдела является способствование созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав.

2.2 Основные задачи Отдела:

- оказание экстренной и плановой психолого-педагогической помощи детям и их законным представителям, находящимся в кризисных ситуациях, в том числе, при наличии угрозы суицида;

- просвещение и обучение специалистов образовательных организаций методам оказания экстренной и плановой психологической помощи, методическая деятельность;

- информирование о службах помощи, работающих на территории Хабаровского края;

- консультационная психологическая помощь по средствам телефонной связи.

2.3. Специалисты Отдела в рамках выполнения государственного задания Центра реализуют следующие государственные услуги (работы):

2.3.1. Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации.

2.3.2. Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников.

2.3.3. Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности.

2.3.4. Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики.

2.3.5. Методическое обеспечение образовательной деятельности.

3. ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ ОТДЕЛА

3.1. Основными формами работы Отдела являются:

- дистанционная психологическая помощь.

- стационарная психологическая помощь;

3.2. Дистанционная психологическая помощь включает в себя:

- оказание экстренной психологической помощи, осуществление диспетчерской деятельности по Телефону доверия 8(4212) 30-70-92, 30-50-60 (единый федеральный номер 8-800-2000-122);

- разработка и распространение в образовательные организации Хабаровского края тематических сборников, брошюр, буклетов с методическими рекомендациями, в рамках кризисного консультирования для родителей (законных представителей) и специалистов образовательных организаций.

3.3 Стационарная психологическая помощь включает в себя:

- консультационная психологическая помощь детям, подросткам, родителям (законным представителям), взрослым;

- оказание экстренной психологической помощи в момент обращения детям, подросткам, родителям (законным представителям), специалистам образовательных организаций, оказавшимся в кризисной ситуации (переживание горя, суицидальное поведение, жестокое обращение, сексуальное насилие, чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера) и др.;

- проведение тренингов, групповая психологическая помощь;

- оказание супервизорской и интервизорской помощи специалистам.

4. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА

4.1 Основными видами деятельности Отдела являются:

- психологическое просвещение и информационно-рекламная деятельность;

- консультативная психологическая деятельность;

- диспетчерская деятельность;

- методическая работа и психологический патронаж сотрудников.

4.2. Психологическое просвещение и информационно-рекламная деятельность осуществляется специалистами Отдела, представителями научной и практической психологии и направлена на:

- формирование у детей, родителей (законных представителей), специалистов образовательных организаций потребности в психологических знаниях, желания использовать их в интересах собственного развития, создания условий для полноценного личностного развития и самоопределения на каждом возрастном этапе, своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении личности и развитии интеллекта;

- формирование у граждан доверительного имиджа о работе Отдела, мотивации для обращения за помощью в Отдел через СМИ (публикация статей в печатных изданиях, выпуск информационно-методического материала, размещение информации в сети Интернет и иных формах);

- пропаганда передового опыта, в рамках направлений работы Отдела в СМИ, международных и краевых научно-практических конференциях, семинарах;

- отбор и подготовка специалистов-диспетчеров для оказания дистанционной психологической помощи.

4.3. Консультативная психологическая деятельность направлена на консультирование детей, подростков, родителей (законных представителей), специалистов образовательных организаций, в рамках направлений работы Отдела.

4.4. Диспетчерская деятельность предполагает направление специалистами Отдела детей, подростков, родителей (законных представителей), специалистов образовательных организаций на консультации к узким специалистам в специальные образовательные, медицинские социальные организации.

При наличии согласия обратившегося, сведения о нем могут быть самостоятельно переданы специалистам других служб, в порядке, предусмотренным действующим законодательством.

4.5. Методическая работа и психологический патронаж сотрудников включает в себя:

- методическое совершенствование работы Отдела по всем направлениям;
- совершенствование алгоритмов деятельности консультантов в экстренных ситуациях;
- освоение новых методов супервизии в области кризисного / телефонного консультирования;
- индивидуальная и групповая работа с педагогами-психологами в целях повышения их квалификации и профилактики выгорания;
- участие в научно-практических конференциях и семинарах и других формах обмена опытом в области телефонного консультирования.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА

5.1 Деятельность Отдела обеспечивают: генеральный директор, начальник Отдела, педагоги-психологи и иные специалисты.

5.2. Начальник Отдела отвечает за качество работы Отдела, за профессиональную поддержку специалистов Отдела, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку специалистов Отдела.

5.3. Права и обязанности начальника Отдела, специалистов Отдела определяются Трудовым кодексом Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими трудовое законодательство, должностными инструкциями и трудовым договором.

5.4. Специалист Отдела несет персональную профессиональную ответственность за проведение своих работ строго в пределах своей профессиональной компетенции, обоснованность рекомендаций.

5.5. Специалисты Отдела имеют право на участие в управлении Центром в порядке, определенном Уставом Центра, а также на защиту своей профессиональной чести и достоинства.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОТДЕЛА С ДРУГИМИ СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ ЦЕНТРА И СЛУЖБАМИ

6.1. Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями Центра, с образовательными организациями Хабаровского края, организациями медицины, органами опеки и попечительства, органами внутренних дел и прокуратуры, некоммерческими организациями и фондами, представителями общественности, оказывающими Учреждениям помощь в воспитании и развитии детей.

6.2. При согласии обратившегося за помощью, сведения о нем могут быть сообщены специалистам других Отделов Центра для оказания помощи, содействию Отделу.

6.3. В случае, когда обратившийся получает помощь одновременно в других Отделах Центра, либо учреждениях(организациях), работники Центра совместно вырабатывают тактику оказания помощи. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие обратившегося на контакт педагога-психолога с сотрудником по его поводу и соблюдение сотрудником Отдела правил, обеспечивающих анонимность обращения.

7. РЕЖИМ РАБОТЫ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА

7.1. Режим работы специалистов Отдела индивидуально определяется генеральным директором Центра совместно с начальником Отдела.

7.2. Отдел принимает обращения круглосуточно.

7.3. Телефонные консультанты работают взаимозаменяемо.