



Государственное бюджетное учреждение
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и
инвалидов Шарапского района»

ПРИКАЗ

28 декабря 2016 года

№ 308 – ОД

р.п. Шарапта

Об утверждении положения об экстренной психологической службе «Телефон – доверия»

На основании статьи 33,72 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Закона Нижегородской области от 07 сентября 2007 г. №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить положение положения об экстренной психологической службе «Телефон – доверия»
2. Контроль за исполнением приказа **оставляю** за собой.

Директор ГБУ «ЦСОПВВИИ
Шарапского района»



А. П. Чеснокова

Утверждено :
приказом директора
ГБУ «ЦСОГПВИИ
Шарангского района»
от 28.12 2016 г. № 308 - ОД.

Согласовано:
председатель профсоюзного
комитета

Кау Казакова В.А.



Утверждаю :
директор ГБУ «ЦСОГПВИИ
Шарангского района»

Чеснокова Чеснокова А.П.

Положение об экстренной психологической службе «Телефон – доверия»

1. Общее положение.

1.1. Функционирование экстренной психологической службы «Телефон – доверия» (далее - Служба) в государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шарангского района» организуется в рамках деятельности отделения социально-консультативной помощи.

1.2. Положение о Службе разработано на основании: статьи 33, 72 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

2. Цель работы Службы.

2.1. Оказание экстренной психологической помощи населению по телефону.

2.2. Снижения психологического дискомфорта.

2.3. Снижение уровня агрессии людей, включая аутоагрессию и суицид.

2.4. Формирование психологической культуры и укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения.

3. Основные задачи Службы.

3.1. Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства.

3.2. Обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога.

3.3. Помощь гражданам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния.

4. Основные принципы консультирования по телефону.

4.1. Анонимность абонента: абонент не обязан называть себя, передавать своих личных данных: телефонный номер абонента не фиксируется.

4.2. Конфиденциальность: содержание беседы не записывается и не передается третьей стороне; может собираться лишь статистическая информация о звонке: категория проблемы, возраст абонента (если он его сообщил), его социальное положение.

4.3. Толерантность: взгляды, которые высказывает абонент, не осуждаются и не критикуются; это позволяет создать комфортные условия для разговора и эффективной работы с проблемой.

4.4. Управление разговором: абонент может в любой момент прервать разговор, то же может сделать и консультант при определенных условиях (грубость абонента, отсутствие проблемы абонента).

5. Требования к порядку предоставления консультации по телефону.

5.1. Каждый звонок регистрируется в журнале учета экстренной психологической службы «Телефон – доверия».

5.2. Телефонный разговор продолжается до решения проблемы.

5.3. При невозможности дать ответ по телефону психолог может провести индивидуальное консультирование или переадресовать иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно.

5.4. График работы Службы:

Понедельник – Четверг – с 8.00 – до 17.00

Пятница – с 8.00 – до 16.00

Перерыв на обед – с 12.00 – до 13.00

Выходные – суббота и воскресенье.

5.5. Инструкция по ведению консультации по телефону:

- Психолог должен представиться.

- После приветствия в течение нескольких минут психолог выясняет ситуацию клиента, чтобы определить, нужна ли в данном случае консультация по телефону или следует назначить очную.

- После выяснения ситуации клиента психолог определяет цель консультации.

- В ходе разговора психологу необходимо наладить обратную связь с клиентом для поддержания в нем уверенности, что его слушают и понимают.

- Психологическую консультацию по телефону важно закончить, закрепив эмоционально- положительное состояние клиента: снизить его тревожность, успокоить и сформировать его оптимистичное отношение к решению проблемы. При этом необходимо также оставить разговор открытым и не до конца завершенным с тем, чтобы у клиента возникло побуждение к активному, самостоятельному решению собственной проблемы.

- Основными результатами консультирования по телефону выступают: успокоение клиента при помощи разговора, а также предоставление клиенту оперативной социально-психологической информации, необходимой для принятия им самим важного решения в ситуации, не терпящей отлагательств.

6. Право граждан на обращение.

6.1. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

6.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

6.3. Получение информация в ходе разговора конфиденциальна.

7. Заключительные положения.

7.1. Настоящее Положение действует с момента его утверждения до момента принятия нового.