Принято Советом
МБУ ЦППМСП
протокол №2 от 19.03.2026г.

Утверждаю
директор МБУ ЦППМСП
_____ О.В. Панферова
приказ №29-осн. от 19.03.2026г.

Подписано цифровой подписью: Панферова Ольга Валерьевна
Дата: 2026.04.08 13:04:13 +06'00'

Положение
о службе экстренной и кризисной психологической помощи по телефону

1. Общие положения

1.1 Служба экстренной и кризисной психологической помощи по телефону антикризисной службы муниципального бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (далее, соответственно, – Служба, Центр) реализует оказание в дистанционном формате анонимной психологической помощи участникам образовательных отношений, включая экстренную и кризисную психологическую помощь. Дистанционный формат в обязательном порядке предполагает связь по телефону, а также дополнительное использование иных каналов связи.

1.2 Деятельность Службы строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также на основе профессиональных этических принципов и стандартов оказания экстренной психологической помощи.

1.3 Услуги Службы предоставляются бесплатно.

1.4 Круглосуточный или иной режим работы Службы определяется локальным актом Центра в соответствии с региональными нормативными требованиями и ресурсными (кадровыми, материально-техническими) возможностями Центра, с целью повышения доступности психологической помощи.

1.5 Целью деятельности Службы является оказание в дистанционном формате доступной, анонимной и бесплатной экстренной психологической помощи лицам, обратившимся за данной помощью посредством систем электронной и (или) телефонной связи (далее – абонент), направленное на снижение остроты кризисных состояний, профилактику рисков, угрожающих их жизни и здоровью, и мобилизацию внутренних ресурсов для преодоления трудностей.

1.6 Основные задачи Службы:

- консультирование абонентов из числа участников образовательных отношений, обратившихся за психологической помощью по телефону;
- повышение психологической грамотности населения посредством предоставления абонентам информации, ориентированной на решение проблем личного и социального характера;
- участие в реализации мероприятий межведомственных планов по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
- взаимодействие с учреждениями и организациями, осуществляющими психолого-педагогическую, медицинскую и социальную помощь участникам образовательных отношений, по вопросам оказания экстренной и кризисной психологической помощи средствами телефонного консультирования;
- информационно-просветительская деятельность и популяризация услуг Службы для формирования мотивации к обращению за психологической помощью;
- мониторинг и анализ обращений абонентов для оценки актуальных потребностей населения.

1.7 Прием и увольнение сотрудников Службы осуществляет руководитель ППМС-центра по письменному представлению руководителя Службы.

1.8 Фактический адрес Службы, ее местоположение не сообщаются посторонним юридическим и физическим лицам, журналистам и абонентам.

2. Организация и порядок работы Службы

2.1 Деятельностью сотрудников Службы руководит ее непосредственный руководитель, который осуществляет управление по всем направлениям работы.

2.2 В состав Службы входят руководитель, супервизор (методист) и телефонные консультанты. Количество штатных единиц телефонных консультантов определяется Центром исходя из потребности в услугах Службы, ресурсного обеспечения и с учетом региональных нормативных требований.

2.3 Права и обязанности руководителя, супервизора (методиста), телефонного консультанта Службы определяются настоящим Положением, должностными инструкциями и трудовым договором (контрактом).

2.4 Супервизор (методист) обеспечивает качество работы консультантов Службы, оказывает им профессиональную поддержку, осуществляет методическую работу, а также организует подготовку и стажировку телефонных консультантов.

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

2.6 Телефонные консультанты осуществляют прием обращений в соответствии с утвержденным графиком сменности, обеспечивающим работу Службы.

3. Взаимодействие Службы с другими службами и организациями

3.1 При согласии абонента, сведения о нем могут быть сообщены специалистам Центра, осуществляющим другие форматы психологической помощи и сопровождения, а также другим службам в соответствии с нормативно закрепленным порядком действий для подобных случаев.

3.2 В случае, при котором абонент по его просьбе был направлен за получением помощи в иную организацию в муниципальном образовании, на территории которого расположена Служба, консультанты получают обратную связь от указанной организации и совместно вырабатывают общую линию в работе с абонентом.

3.3 Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие абонента на контакт телефонного консультанта с сотрудником иной организации для повышения качества оказываемой помощи с соблюдением сотрудником Службы правил, обеспечивающих анонимность обращения.

4. Направления работы

4.1 В работе Службы выделяется пять основных направлений:

- непосредственная работа с абонентами по оказанию психологической, в том числе экстренной и кризисной психологической помощи;
- организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- отбор и подготовка телефонных консультантов;
- методическая работа и профессиональная поддержка телефонных консультантов;
- просветительская и информационно-рекламная деятельность.

4.2 В непосредственной работе с абонентом телефонный консультант руководствуется следующими принципами:

- принцип уважения собеседника;
- принцип выслушивания собеседника;
- принцип конфиденциальности;
- принцип доступности;
- принцип бесплатности;
- принцип следования общей линии работы Службы.

4.3 Непосредственная работа с абонентом направлена на оказание экстренной психологической поддержки в разрешении трудностей, связанных с образовательным

процессом, межличностными отношениями в учебной среде, семейными проблемами, оказывающими влияние на обучение и развитие, а также кризисными ситуациями. В процессе консультирования обеспечиваются выслушивание, эмоциональная поддержка, помощь в осознании и мобилизации внутренних ресурсов, информирование о способах решения проблем и, при необходимости, мотивация к обращению за очной помощью.

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

5. Соблюдение в работе принципов телефонного консультирования

5.1 Соблюдение принципа уважения абонента. Уважение к абоненту проявляется в уважении его системы ценностей; не навязывании ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов; не директивности в общении; в уважении желания собеседника остаться анонимным. Телефонный консультант работает в системе ценностей абонента, даже если его собственные ценности противоположны ей.

5.2 Соблюдение принципа выслушивания. Выслушивание – это один из способов проявления уважения к абоненту. Соблюдение этого принципа обеспечивает абоненту возможность вступить в глубокий диалог. Соблюдение принципа выслушивания гарантирует абоненту внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться. Телефонный консультант должен владеть техникой выслушивания.

5.3 Соблюдение принципа конфиденциальности. Информация, полученная в ходе консультации (факт обращения, содержание разговора), является конфиденциальной. Разглашение данной информации без согласия абонента не допускается, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами. Консультант вправе нарушить конфиденциальность в строго определенных законом случаях, в частности, при наличии достаточных оснований полагать, что абонент представляет непосредственную угрозу своей жизни или жизни и здоровью третьих лиц, а также по официальному запросу уполномоченных государственных органов в установленном законом порядке.

5.3.1 Служба относится к разряду «закрытых» служб. Все работники, кроме руководителя, не вступают в контакт с представителями прессы и другими организациями. Помещения службы изолированы от иных помещений Центра.

5.3.2 Меры, обеспечивающие конфиденциальность (анонимность) обращения в Службу: телефонный консультант не имеет права предавать огласке ни факт разговора с абонентом, ни его содержание; телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с абонентом, в неслужебных целях; телефонный консультант не встречается с абонентом; общение с абонентом возможно только по линии Службы; телефонный консультант не консультирует абонента очно (амбулаторно).

5.4 Соблюдение принципа доступности. Доступность Службы 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 отчасти недоступной, так как в одно и то же время значительное число лиц может предпринимать попытки дозвониться в Службу и получить помощь.

5.5 Соблюдение принципа бесплатности. Разговор с телефонным консультантом Службы должен быть бесплатным для абонента.

5.6 Соблюдение общей политики в работе Службы. В случае, при котором абонент обращается в Службу постоянно и/или звонит нескольким консультантам, телефонные консультанты совместно с супервизором вырабатывают общую линию в работе с абонентом и в дальнейшем придерживаются ее. Эта тактика применяется и в работе с абонентами с психическими расстройствами.

6. Отбор и подготовка телефонных консультантов

6.1 Отбор и подготовку кандидатов на работу в качестве консультанта-стажера или в качестве телефонного консультанта Службы (далее – кандидат) осуществляет супервизор (методист) при участии руководителя Службы.

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

6.3 Решения по приему кандидата на работу в качестве консультанта-стажера или в качестве телефонного консультанта, равно как и предложения по увольнению сотрудников принимаются руководителем Центра по представлению непосредственного руководителя Службы.

6.4 Отбор и подготовка сотрудников осуществляется вне расположения места проведения телефонных консультаций.

7. Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников Службы

7.1 Методическая работа Службы включает:

- методическое совершенствование работы Службы по всем направлениям деятельности;
- совершенствование алгоритмов деятельности телефонных консультантов по различным проблематикам обращений, включая действия в кризисных ситуациях и чрезвычайных ситуациях;
- индивидуальную и групповую работу супервизора (методиста) с телефонными консультантами в целях повышения их квалификации и профилактики эмоционального выгорания;
- участие сотрудников Службы 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, курсов повышения квалификации.

7.3 Контроль качества работы телефонных консультантов осуществляется супервизором (методистом) и включает:

- прослушивание записей разговоров (только с информированного согласия консультанта и при условии полного обезличивания записи);
- разбор сложных случаев на супервизиях;
- анкетирование консультантов на предмет удовлетворенности и профессионального выгорания.

8. Просветительская и информационно-популяризационная деятельность Службы

8.1 Просветительская деятельность включает:

- деятельность, способствующая созданию в обществе благоприятного мнения о Службе;
- деятельность по формированию у населения мотивации для обращения за психологической помощью в Службу.

8.2 Просветительская и информационно-рекламная деятельность обеспечивает расширение спектра обращений абонентов, а также возрастание числа обращений по актуальным для населения проблемам.

8.3 Информационная деятельность для населения ведется посредством сообщений в средствах массовой информации, социальных сетях, распространения рекламных листовок и буклетов в образовательных организациях, иных организациях.

9. Режим работы Службы

9.1 Служба принимает обращения ежедневно и, при наличии такой возможности, круглосуточно.

9.2 Работа телефонных консультантов осуществляется посменно. Продолжительность рабочих смен, время начала и окончания работы, а также порядок чередования смен устанавливаются графиком работы, утверждаемым Центром в соответствии с трудовым законодательством и внутренними локальными актами.

10. Материально-техническое оснащение Службы

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

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 В помещении Службы оборудуются места для приема пищи, гигиенических процедур.

11. Учет и отчетность

11.1 В Службе ведется учет обращений по формам, утвержденным руководителем Центра. Учет обеспечивает анонимность абонента.

11.2 Обработка любых данных, позволяющих идентифицировать абонента, осуществляется строго в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и только с его явного согласия, зафиксированного в установленном порядке.

11.3 Руководитель Службы представляет руководителю Центра периодические отчеты о деятельности Службы (ежемесячные, квартальные, годовые). Отчеты содержат обобщенную статистику (количество обращений, основные тематики, возрастные группы и т.д.) без возможности идентификации абонентов.