

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
Невского района Санкт-Петербурга

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
ГБУ ДО ЦППМСП Невского района
Санкт-Петербурга
Протокол от 31 08 2020 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ГБУ ДО ЦППМСП Невского района
Санкт-Петербурга
И.А. Ульянова
Приказ от 31 08 2020 г. № 103



**ПОЛОЖЕНИЕ
О КРИЗИСНОЙ СЛУЖБЕ**

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
2020

I. Общие положения

Настоящее Положение определяет организацию деятельности Кризисной службы в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Невского района Санкт-Петербурга (далее – Центр).

Кризисная служба создается в Центре для реализации задач государственной образовательной политики, обозначенных в Концепции развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденной Минобрнауки России 19.12.2017 г. Данная Концепция, основанная на положениях Федерального закона «Об образовании в РФ» №273-ФЗ от 29.12.2012 г., в ряду задач деятельности психологической службы обозначает содействие созданию условий для сохранения и укрепления психологического и психического здоровья и развития обучающихся, оказание им психологической поддержки и содействия в трудных жизненных ситуациях, а также профессиональную помощь в преодолении школьной тревожности, страхов, фобических, аффективных и личностных расстройств. Решение этих задач требует проведения информационной, просветительской и методической работы с детьми, родителями и педагогами с целью профилактики кризисных ситуаций, а также со специалистами помогающих профессий с целью предупреждения эмоционального профессионального выгорания. Деятельность Центра предусматривает реализацию указанных задач посредством выполнения различных образовательных программ и мероприятий. В то же время существует потребность в оперативном реагировании на возникающие кризисные ситуации и конкретизации содержания психолого-педагогической работы с учетом этих ситуаций. Частота и специфика необходимости оказания экстренной (внеочередной) психологической и социально-педагогической помощи детям, попавшим в кризисную ситуацию, их родителям и педагогам обуславливает создание в Центре специализированного отдела Кризисной службы (далее – Службы).

Целью Службы является:

- профессиональная психологическая поддержка и содействие детям, оказавшимся в критически трудных жизненных ситуациях, минимизация психологического ущерба ребенку при возникновении кризисных ситуаций в его окружении и в образовательном процессе.

Задачи Службы:

- оказание экстренной индивидуально-ориентированной, психолого-педагогической и социально-педагогической помощи детям, находящимся в кризисной ситуации;
- оперативное оказание психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) и иным членам семьи ребенка в выборе путей и средств разрешения кризисной ситуации;
- методическая, супервизионная и психологическая помощь сотрудникам служб сопровождения, педагогам, администрации образовательных организаций Невского района в кризисной ситуации.

Основные направления деятельности Службы:

- срочное предоставление обратившимся однократной психологической помощи, при необходимости комплексного характера (педагогической, психологической, социально-педагогической);
- экстренное консультирование по телефону детей, находящихся в кризисной ситуации, их родителей, педагогов, администрации образовательных организаций;

- в случае необходимости и при получении согласия обратившихся, содействие продолжению работы со специалистами Центра;
- организация мероприятий, направленных на обмен информацией (в рамках допустимой конфиденциальности) и опытом с органами опеки и попечительства, социальной защиты населения, здравоохранения и внутренних дел для более эффективной работы специалистов, входящих в состав Службы;
- информационно-просветительская деятельность с целью развития мотивации к обращению за помощью в Кризисную Службу Центра или в иные службы Невского района и Санкт-Петербурга;
- оперативное информационное и психологическое сопровождение взрослых участников образовательных отношений по вопросам оказания помощи детям, находящимся в состоянии кризиса: по телефону, через Интернет (электронная почта), при очном обращении в Службу или на базах образовательных организаций;
- участие специалистов Службы в работе семинаров, научно-практических конференций и круглых столов по вопросам оказания кризисной помощи детям и их семьям, находящимся в кризисной ситуации.

Для достижения цели и реализации поставленных задач Служба взаимодействует с учреждениями образования, здравоохранения, социальной защиты, внутренних дел, иными учреждениями и органами, осуществляющими работу с населением. Свою деятельность Служба осуществляет в соответствии с Конституцией РФ, законами РФ, иными нормативными актами РФ.

II. Лица (группы лиц), которым Служба оказывает помощь

Служба оказывает помощь лицам, находящимся в ситуации, опасной для психологического и/или физического здоровья ребенка.

Основанием для оказания помощи специалистом Службы является устное заявление родителей (законных представителей или лиц, их заменяющих), подростков, достигших возраста 15 лет, в том числе анонимное (кроме ситуаций, в которых существует вероятность совершения действий, представляющих угрозу для себя и окружающих), или запрос администрации образовательной организации.

В соответствии с профилем деятельности Центра помощь оказывается следующим лицам (группам лиц):

Дети и подростки:

- оказавшиеся в кризисной ситуации, угрожающей их здоровью и развитию;
- подвергшиеся психофизическому насилию;
- потерявшие родных и близких;
- находящиеся в конфликте с совместно проживающими членами семьи;
- находящиеся в состоянии конфликта со сверстниками;
- находящиеся в состоянии конфликта с педагогами;
- находящиеся в возрастных кризисах и имеющих поведенческие нарушения (уходы из дома, воровство...)

Члены семей детей и подростков:

- с неблагоприятным психологическим микроклиматом;
- с эмоционально-конфликтными отношениями;
- с педагогической несостоятельностью родителей;
- с жестоким обращением с детьми;
- с насилием в семье;

- переживающие утрату;
 - находящиеся в состоянии острого конфликта.
- Педагоги:
- работающие с детьми и подростками, а также членами семей детей и подростков вышеперечисленных групп;
 - служб сопровождения образовательных организаций;
 - администрация образовательных организаций.

III. Организация деятельности Службы

- 3.1. Служба не является структурным подразделением Центра, создается и функционирует как отделение Центра на основании решения директора Центра по согласованию с Учредителем.
- 3.2. Служба создается и ликвидируется приказами директора Центра.
- 3.3. Состав и численность специалистов Службы утверждается приказом директора Центра. В состав Службы могут входить руководитель Службы, педагоги-психологи, социальные педагоги, другие педагогические и медицинские работники Центра.
- 3.4. Руководитель Службы (педагог-психолог или социальный педагог), назначается директором из числа специалистов Центра, непосредственно подчиняется заместителю директора по учебно-воспитательной работе Центра. Деятельность руководителя Службы включает:
- разработку и согласование с заместителем директора по учебно-воспитательной работе плана и графика работы, представление плана и графика на утверждение директору Центра;
 - определение и распределение функциональных обязанностей специалистов Службы по согласованию с заместителем директора по учебно-воспитательной работе, координацию и контроль их выполнения;
 - разработку, согласование с заместителем директора по учебно-воспитательной работе и представление на утверждение директору Центра Регламента работы дежурного специалиста Кризисной службы;
 - организацию и проведение еженедельных совещаний специалистов Службы;
 - проведение анализа деятельности Службы, составление отчетов и своевременное представление данных о работе Службы по запросам заместителя директора по учебно-воспитательной работе и директора Центра
- 3.5. Деятельность Службы организуется в помещении Центра, включающем рабочее место специалиста, оборудованное средствами связи и компьютером, мебелью для хранения документации и методических пособий, другим инвентарем, необходимым для решения задач Службы.

IV. Права и обязанности специалистов Службы

- 4.1. Правовое положение специалистов, входящих в состав Службы, их профессиональные обязанности и график работы регламентируются должностными инструкциями специалистов.
- 4.2. Специалисты Службы имеют право на принятие самостоятельных решений по оперативному реагированию на обращения граждан с учетом Регламента работы дежурного специалиста Кризисной службы (Приложение 1).

- 4.3. Специалисты Службы имеют право на непосредственное оказание помощи лицам, обратившимся в Службу, в пределах своих компетенций, определенных профессиональными стандартами и должностными инструкциями, и Регламента работы дежурного специалиста Кризисной службы.
- 4.4. Специалисты Службы имеют право обращаться к администрации Центра для организации супервизии в случаях, требующих учета компетентного мнения других специалистов.
- 4.5. Специалисты Службы имеют право рекомендовать подросткам и взрослым обращения в иные службы с учетом содержания и характера кризисной ситуации, в рамках Регламента работы дежурного специалиста Кризисной службы.
- 4.6. В целях оперативного реагирования на экстренную ситуацию руководитель Службы имеет право временно перераспределять обязанности специалистов Службы, изменять график работы до согласования с администрацией Центра.
- 4.7. Руководитель Службы по согласованию с заместителем директора по учебно-воспитательной работе и с директором Центра имеет право обращаться к администрации учреждений и ведомств Санкт-Петербурга с предложениями о сотрудничестве в целях привлечения специалистов для консультирования и возможного участия в различных мероприятиях.
- 4.8. Специалисты Службы обязаны информировать законных представителей несовершеннолетних и/или недееспособных лиц, об их психологических проблемах, при которых существует вероятность совершения действий, представляющих угрозу для себя и окружающих. Предоставление такой информации не является разглашением конфиденциальных сведений.
- 4.9. Специалисты Службы обязаны сообщать родителям (законным представителям или лицам, их заменяющим), по их требованию необходимые сведения и давать рекомендации для совместной работы со специалистами по психолого-педагогическому сопровождению ребенка. Это действие не должно противоречить интересам ребенка или нарушать его права.
- 4.10. Специалисты Службы обязаны обращаться к руководителю Службы по вопросам организации дополнительного обследования ребенка или оказания консультаций другими специалистами Центра или специалистами, которых нет в штатном расписании Центра.
- 4.11. Специалисты кризисной Службы обязаны получать индивидуальную или групповую супервизионную помощь, с целью профилактики эмоционального выгорания.
- 4.12. Специалисты кризисной Службы обязаны соблюдать трудовую дисциплину, вовремя информировать администрацию о невозможности выполнения трудовых обязанностей по уважительным причинам, своевременно вести необходимую документацию.

V. Ответственность руководителя и специалистов Службы

- 5.1. Руководитель Службы несет ответственность:
 - за качественное выполнение психологической поддержки и содействия детям, оказавшимся в критически трудных жизненных ситуациях,
 - в случае причинения психологического ущерба детям вследствие недостаточно компетентных действий сотрудников Службы.
- 5.2. Каждый специалист Службы несет ответственность:
 - за достижение целей и реализацию поставленных задач;

- за соблюдение норм, предусмотренных действующим законодательством;
- за соблюдение конфиденциальности данных;
- за соблюдение прав и свобод детей, обративших в Центр.

VI. Документация Службы

- 6.1. Регламент работы дежурного специалиста Кризисной службы
- 6.2. Журнал Кризисной службы.
- 6.3. План работы Кризисной службы.
- 6.4. График работы специалистов.
- 6.5. Протоколы совещаний специалистов службы.
- 6.6. Перечень организаций, рекомендуемых гражданам для обращений в кризисных ситуациях разного вида.
- 6.7. Отчет о работе Кризисной службы.

Приложение 1.

Регламент работы дежурного специалиста Кризисной службы

Дежурный специалист Кризисной службы обязан в течение рабочего дня находиться на рабочем месте, принимать звонки, непосредственные обращения граждан в устной и письменной форме, в т.ч. по электронной почте.

При получении обращения в любой форме дежурный специалист обязан:

1. Сделать запись в журнале.
2. Выяснить причину обращения.
3. При возможности самостоятельно провести психологическое консультирование.