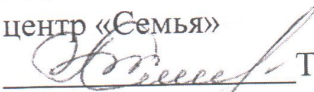


УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ «Многопрофильный  
центр «Семья»

 Т.В. Сметанина  
« 03 » 10 2023 г.

**Положение  
о деятельности службы психологического консультирования  
«Он-лайн приемная»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регламентирует организацию работы службы психологического он-лайн консультирования (далее—«Он-лайн приемная», Служба), деятельность которой направлена на оказание психологической помощи семьям с детьми, нуждающимися в помощи и поддержке в различных жизненных ситуациях, а также находящимся в обстоятельствах, препятствующих нормальной жизнедеятельности членов семьи, путем он-лайн информирования и просвещения по вопросам применения психологических знаний для повышения уровня адаптации в социуме.

1.2. «Он-лайн приемная» функционирует на базе структурного подразделения Семейного многофункционального центра (далее - Семейный МФЦ) в отделении экстренной психолого-педагогической помощи и экстренного реагирования.

1.3. Деятельность «Он-лайн приемной» регламентируется Конституцией Российской Федерации, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, федеральными законами Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, законами Нижегородской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Нижегородской области и Правительства Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, Уставом учреждения, правилами внутреннего распорядка получателей социальных услуг учреждения и настоящим положением.

1.4. Основные задачи «Он-лайн приемной»:

- создание он-лайн ресурсов для психолого-педагогической поддержки семьям с детьми, нуждающимся в помощи и поддержке в различных жизненных ситуациях;

- продвижение доступных психологических он-лайн услуг в информационном пространстве Городецкого муниципального округа.

1.6. Услуги «Он-лайн приемной» предоставляются целевой аудитории бесплатно.

1.7. «Он-лайн приемная» размещается в специально предназначенных помещениях, отвечающих санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Помещения должны быть оснащены выделенной телефонной линией, высококачественным интернет соединением, компьютером с веб-камерой, офисным оборудованием.

В распоряжении сотрудников должна быть сенсорная комната, предназначенная для эмоциональной разгрузки и открытое пространство с возможностью проведения семинаров и супервизий (психологический инструментарий: МАК, игры, арт -средства). Рабочие помещения должны иметь повышенную защищенность от посторонних источников шума.

## **2. Организация и порядок работы «Он-лайн приемной»**

2.1. Во главе Службы стоит заведующий отделением экстренной психолого-педагогической помощи и экстренного реагирования, который осуществляет управление работой службы по направлениям:

- организация непосредственной работы с обратившимися за помощью;
- организация клиентом психолого-педагогической помощи, выходящей за рамки он-лайн консультирования (информирование о деятельности других отделов/ специалистов, услугах и т.д.).

2.2. Консультант он-лайн приемной отвечает за непосредственную работу с клиентами, обратившимися за помощью в Службу и направление их за помощью за рамки он-лайн консультирования.

2.3. Права и обязанности консультанта определяются настоящим Положением, должностной инструкциями психолога в социальной сфере.

2.4. «Он-лайн приемная» осуществляет прием клиентов ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с 8.00 до 20.00, пятница с 8.00 до 16.00.

2.5. График работы консультантов «Он-лайн приемной» составляется предварительно, по согласованию с заведующим отделением.

2.6. Рекомендуемое время одной консультации 50 мин- 60 мин. В случае необходимости у консультанта «Он-лайн приемной» есть возможность продлить консультацию до 120 мин.

2.7. За бесплатной психологической помощью в «Он-лайн приемную» могут обратиться семьи с детьми, нуждающиеся в помощи и поддержке в различных жизненных ситуациях.

2.8. С согласия клиента, обратившегося за помощью в «Он-лайн приемную», сведения о нем, могут быть сообщены другим специалистам, у которых он в дальнейшем будет получать помощь.

2.9. В случае, если обратившийся в Службу получает помощь одновременно и в ГБУ «Многопрофильный центр «Семья», консультант «Он-лайн приемной» и работник ГБУ «Многопрофильный центр «Семья» совместно вырабатывают тактику оказания помощи.

### **3. Направления работы**

3.1. Работа «Он-лайн приемной» осуществляется по основным направлениям:

- непосредственная работа с обратившимися в службу;
- отбор и подготовка консультантов;
- просветительская и информационная деятельность.

3.2. В работе с обратившимися консультант руководствуется следующими принципами:

- принцип конфиденциальности;
- принцип уважения собеседника.

3.3. Непосредственная работа с клиентом включает в себя: выслушивание собеседника; оказание психологической поддержки; мотивация клиента на самостоятельное решение жизненных проблем; работу по восстановлению или активизации ресурсов клиента; создание у клиента мотивации для обращения за очной психологической помощью; работу, направленную на повышение уровня психологической культуры собеседников и т.д.

3.4. Помощь, оказываемая обратившемуся в «Он-лайн приемную», не заменяет другие виды психологической помощи, потребность в которых выявлена в процессе консультирования: другие виды психологической помощи (индивидуальная, групповая), юридическая, медицинская и др. В таких случаях, консультант может информировать клиента о возможностях получения доступных ему услуг в Семейном многофункциональном центре или в ГБУ «Многопрофильном центре «Семья».

3.5. Непосредственная работа с клиентами осуществляется по следующему спектру клиентских запросов:

- семейные отношения;
- детско- родительские отношения;
- эмоциональные переживания (гнев, агрессия, эмоциональная неустойчивость, вина, тревога, страх, стресс);
- самореализация, неуверенность и самооценка;
- межличностные отношения;
- отношения со сверстниками;

- принятие себя;
- учебные проблемы (мотивация, трудности в учебной деятельности, адаптация);
- проблемы со здоровьем (ОВЗ, инвалидность);
- проблемы профессиональной деятельности;
- общение (сложности установления контакта, конфликты, одиночество).