

## **Модель функционирования проекта «Почта Доверия»**

### Формат «Почты Доверия»:

- «Ящик Доверия» (бокс), расположенный в холле образовательного учреждения в общем доступе;

- виртуальная «Почта Доверия» – портал, на который можно перейти по QR-коду, расположенному на боксе «Ящик Доверия» либо на рекламной листовке, и получить квалифицированную помощь как анонимно, так и персонализированно.

Цель функционирования «Почты Доверия» – создание условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихся по вопросам, связанным с нарушением их прав, улучшением учебно-воспитательного процесса, предоставление возможности учащимся заявить о волнующей проблеме и получить квалифицированную психологическую помощь/поддержку.

### Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

– оказание оперативной психологической, педагогической и правовой помощи обучающимся в преодолении школьной тревожности, страхов, фобических, аффективных и личностных расстройств;

– создание единой экспериментальной веб-платформы «Почта Доверия» с целью обеспечения доступности профессиональной психологической помощи для обучающихся (включая возможность получения информации о ресурсах «Почты», консультационной поддержки);

– устранение причин, порождающих обоснованные жалобы обучающихся.

Формат обращения учащихся – анонимное, персонализированное обращение.

### Порядок функционирования «Ящика Доверия»:

Информация о функционировании «Ящика Доверия» образовательного учреждения доводится до сведения учащихся в ходе очных встреч с психологом (на классных часах, брифингах, беседах и т.п.), родителей и педагогов (на родительских собраниях, педсоветах), а также с помощью объявлений, размещенных на информационных стендах, на сайте организации. В социальной сети ВКонтакте на странице учреждения закреплен QR-код, по которому учащиеся могут перейти на портал «Ящик Доверия» в любое время.

На начальном этапе внедрения «Почты Доверия» педагоги-психологи образовательного учреждения встречаются лично с обучающимися на классных часах, круглых столах, внеклассных беседах с целью разъяснения принципов и правил работы «Почты Доверия».

Ответ на адресное обращение предоставляется обучающемуся в течение 5 рабочих дней (за исключением экстренных ситуаций) при личной встрече или по указанному каналу обратной связи (телефон, WhatsApp, Телеграмм, электронная почта и др.), ответ на анонимное обращение размещается на информационном стенде в разделе «Советы/рекомендации психолога», на сайте учреждения, в социальных сетях ВКонтакте, Телеграмм.

Приоритетной формой предоставления обратной связи обучающимся является пресс-конференция/брифинг, на которой педагог-психолог зачитывает наиболее часто встречающиеся вопросы и дает на них ответы, рекомендации. Если у обучающихся возникают вопросы в ходе пресс-конференции/брифинга, педагог-психолог отвечает и на них.

Ответственность. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Почты Доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

Цифровая платформа проекта «Почта Доверия» содержит разделы:

- «Информация о проекте»;
- «Задай вопрос»;
- «Часто задаваемые вопросы» (с заранее подготовленными ответами, практическими рекомендациями),
- «Информация по направлениям» - раздел с информацией по запросам, которые могут интересовать посетителей платформы;
- контакты служб, в которые школьники могут обратиться за помощью.

Категории запросов:

«Экзамены, Ставь цель, Дружба, Отношения, Про эмоции, Первая любовь, Не падать духом, Успех, Способы справиться со стрессом, Буллинг, Про здоровье, Научись мечтать/следуй за мечтой, Конфликт с родителями, Конфликт в школе, Одиночество, Выбор пути, Как пережить утрату, Тревога, Страхи, Агрессия, Полюби себя! Со мной все так!».

**Куратор регионального проекта «Почта Доверия» - педагог-психолог ГБОУ «Областной центр диагностики и консультирования» Сукинова Анастасия Викторовна, +7 (912)-309-45-93.**