

Правила роботи Лінії підтримки для чоловіків (далі - ЛПЧ)

1. Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 р., № 678, консультанти Лінії підтримки для чоловіків мають право відмовити клієнту (*отримувачу соціальної послуги*) у наданні психологічної підтримки у формі «консультування», якщо за наявних ресурсів консультант-психолог не здатний задовольнити індивідуальні потреби клієнта за наявності в останнього розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння.
2. Консультанти Лінії підтримки для чоловіків не надають ніяких висновків, в т.ч. письмових, про психологічний стан клієнта на їх особисте прохання в межах роботи Лінії підтримки для чоловіків.
3. Консультанти Лінії підтримки для чоловіків ні в якому разі не ставлять/не підтверджують/не спростовують діагнози. Якщо в клієнта є запит на подібну послугу, його автоматично перенаправляють до відповідного закладу, який уповноважений це здійснювати.
4. Звернення на Лінію підтримки для чоловіків не є приводом для отримання медичного висновку про проходження обов'язкових попереднього та періодичного психіатричних оглядів.
5. У разі застосування клієнтом ненормативної лексики, а також якщо його звернення містять заклики до розпалювання національної, соціальної, расової, релігійної ворожнечі та несуть сексуально провокуючий характер консультант має право припинити спілкування з таким клієнтом з поясненням причини та блокуванням телефону клієнта терміном на 1 місяць.
6. Всі послуги, які надаються клієнтам на Лінії підтримки є конференційними та не розголошуються третім особам. Лише у випадках коли під час надання допомоги людина висловлює суїцидальні наміри, консультанти Лінії підтримки

повідомляють/викликають швидку/поліцію/або мобільні бригади до клієнта лише у тому випадку якщо людина сама на це погоджується.

7. У випадку допущення клієнтом висловлювань, що спрямовані на пригнічення української нації, заклики до повалення державного суверенітету, національної безпеки України, зневаги заслуг Збройних сил України, консультант вправі розпочати запис розмови без попередження такого клієнта та скерувати через адміністрацію Лінії підтримки отримані дані до відповідних правоохоронних органів України.
8. Робота Лінії підтримки у період повітряних чи ядерних тривог, загострення артилерійських обстрілів призупиняє свою діяльність до відповідної команди або сигналу «відбій» чи «небезпека минула», адже ці обставини є поважними та визначаються згідно загального листа Торгово-промислової палати України від 2024/02.0-7.1 від 28.02.2022, під час дії воєнного стану - форс-мажорними. При цьому договірні зобов'язання консультанта Лінії підтримки не викреслюються, а мають бути належно виконані за першої можливості, якщо таке виконання буде доречне для сторін на час закінчення дії обставини непереборної сили. Відтак, клієнт, що перебуває на консультації в телефонному режимі Лінії підтримки, попереджається ще до початку розмови зі спеціалістом про можливі, вимушені перерви у роботі гарячої лінії на випадок повітряних чи ядерних тривог, загострення артилерійських обстрілів. Після того як небезпека минула, консультант самостійно має перетелефонувати клієнту з яким був вимушено перерваний зв'язок та за згодою останнього продовжити консультації. Якщо схожа ситуація склалася у самого клієнта, то останній має право після команди «відбій» чи «небезпека минула», перетелефонувати консультанту для продовження спілкування