



ПОЛОЖЕНИЕ
о III Всероссийском конкурсе профессионального мастерства
сотрудников служб детских телефонов доверия
«Слышать ребенка»

1. Общие положения

1.1. III Всероссийский конкурс профессионального мастерства сотрудников служб детских телефонов доверия «Слышать ребенка» (далее – конкурс) проводится Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и Российской ассоциацией детских телефонов доверия.

1.2. Настоящее Положение определяет цель, порядок проведения, содержание конкурса, категории его участников, основные номинации.

1.3. Конкурс проводится по следующим номинациям:

- «Лучший руководитель службы детского телефона доверия»,
- «Лучший консультант службы детского телефона доверия»,
- «Лучший методист (супервизор) службы детского телефона доверия».

2. Цели и задачи конкурса

Конкурс направлен на повышение профессионального мастерства работников сферы экстренной психологической помощи детям и подросткам по телефону, престижа данной профессии.

Основные задачи:

- 2.1. Выявление талантливых сотрудников служб детских телефонов доверия (далее – служба ДТД), их поддержка и поощрение;
- 2.2. Оценка и развитие профессиональной компетентности сотрудников служб ДТД и стимулирование их деятельности;
- 2.3. Повышение престижа должностей «руководитель», «консультант» и «методист» (супервизор) службы ДТД;
- 2.4. Распространение положительного опыта работы лучших сотрудников служб ДТД России.

3. Участники конкурса

3.1. Принимать участие в конкурсе могут руководители, консультанты и методисты (супервизоры) всех служб ДТД, независимо от их организационно-правовой формы.

3.2. Участники конкурса в номинации «Лучший консультант службы детского телефона доверия» должны иметь стаж работы в службе ДТД не менее одного года, участники в номинациях «Лучший руководитель службы детского телефона доверия», «Лучший методист (супервизор) службы детского телефона доверия» - не менее двух лет.

3.3. Участие в конкурсе является добровольным.

4. Организация и сроки проведения конкурса

4.1. Конкурс проводится в 3 этапа с 01.05.2015 по 17.05.2016 г.

Этап		Срок проведения	Общие рекомендации по проведению конкурсного отбора	Примечание:
1 этап – отборочный	Проводится в учреждениях образования, здравоохранения, социальной защиты и некоммерческих организаций субъектов Российской Федерации, на базе которых работают службы ДТД	до 01.12.2015 г.	При отборе конкурсантов администрациям учреждений/организаций рекомендуется руководствоваться результатами профессиональной деятельности специалистов (<i>Приложение 1</i>), их нравственными и коммуникативными качествами.	Учреждения/организации вправе самостоятельно выдвигать конкурсанта для участия в региональном этапе.
2 этап – региональный	Проводится органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации	до 01.12.2015 г.	Для участников рекомендуется проведение следующих этапов: представление участников, теоретическая часть и практическая часть конкурса. 1. <i>Представление участников</i> конкурса происходит в свободной форме и направлено на демонстрацию профессиональных и личностных качеств специалиста, его роли в оказании качественной экстренной психологической помощи по телефону в	2 этап конкурса организуется и проводится в соответствии с Положением, разработанным и согласованным органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. В субъектах Российской Федерации создаются региональные оргкомитеты конкурса,

			<p>конкретном учреждении/организации; допускается участие группы поддержки из числа коллег.</p> <p><i>Важно! Напоминаем, что при представлении участников необходимо соблюдать правила конфиденциальности, принятые в службах детских телефонов доверия.</i></p> <p>Время – до 10 мин.</p> <p>2. <i>Теоретическая часть</i> конкурса представляет собой тестовый контроль, состоящий из вопросов и ситуационных задач в рамках профессиональной деятельности (<i>Приложение 2, высылается по запросу оргкомитетов регионального этапа конкурса</i>).</p> <p>Время – до 50 мин.</p> <p>3. <i>Практическая часть</i> конкурса заключается:</p> <p>для консультантов – в проведении мероприятия для детей/родителей, направленного на популяризацию детского телефона доверия, мотивирование на обращение в службу детского телефона доверия в сложных ситуациях.</p> <p>Продолжительность – до 1 часа.</p> <p>для супервизоров - в проведении тренинга или мастер-класса для телефонных консультантов по тематике телефонного консультирования.</p> <p>Продолжительность – до 3 часов.</p> <p>для руководителей служб ДТД в разработке и презентации концепции развития службы на 1 год.</p>	<p>которые устанавливают порядок и сроки проведения регионального этапа, определяют процедуру его проведения и порядок финансирования. На их усмотрение возможно объединение 1 и 2 этапов.</p>
--	--	--	--	--

ВНИМАНИЕ!

Если в регионе действует не более двух служб ДТД, то первый и второй этапы конкурса могут быть объединены и проводиться на базе одного из учреждений, в состав которых входит служба ДТД.

Рекомендуем включить в состав оргкомитета и состав жюри представителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

<p>3 этап - федеральный (заочный и очный туры)</p>	<p>Проводится Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и Российской ассоциацией детских телефонов доверия</p>	<p>с 01.11.2016 по 17.05.2016 г. заочный тур – январь – апрель 2016 г.; очный тур - май 2016 г.</p>	<p>В конкурсе принимают участие победители регионального этапа конкурса профессионального мастерства. При невозможности участия победителя регионального этапа конкурса в заочном туре финального этапа организационный комитет регионального этапа вправе направить участника, занявшего второе место. Расходы по командированию кандидатов на участие в очном туре финального этапа конкурса берет на себя направляющая сторона. По итогам проведения региональных этапов оргкомитеты региональных конкурсов предоставляют не позднее 1 марта 2016 г в Российскую ассоциацию детских телефонов доверия документы для заочного тура финального этапа конкурса в соответствии с перечнем (<i>Перечень документов см. в п. 7</i>). Документы, заверенные подписью и печатью, принимаются на электронном и бумажном носителях. В очном туре финального этапа предусмотрено проведение трех конкурсных заданий: представление конкурсантов, теоретическая часть (тестовый контроль, состоящий не менее чем из 50 вопросов и ситуационных задач в рамках профессиональной деятельности), практическая часть (для консультантов – проведение мероприятия для детей/родителей, направленного на популяризацию детского телефона доверия,</p>	<p>Материалы, направленные для участия в заочном туре финального этапа конкурса, не рецензируются и не возвращаются. Оргкомитет оставляет за собой право на использование материалов, присланных участниками, и/или их отдельных частей (фрагментов). Участники, прошедшие заочный тур, приглашаются для участия в очном туре финального этапа конкурса.</p>
---	--	--	--	--

			<p>мотивирование на обращение в службу детского телефона доверия в сложных ситуациях; для супервизоров - проведение тренинга или мастер-класса для телефонных консультантов по тематике телефонного консультирования, для руководителей служб ДТД - презентация концепции развития службы на 1 год).</p> <p>В конкурсных заданиях всех участников оценивается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержательность; - применение различных технологий и методик; - использование инновационных методов и приемов деятельности; - организаторские, творческие и коммуникативные способности. 	
--	--	--	---	--

5. Учредители конкурса:

Конкурс учрежден Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и Российской ассоциацией детских телефонов доверия, которые:

- координируют исполнение порядка проведения конкурса;
- определяют требования к оформлению материалов заочного тура финального этапа, осуществляют их сбор и обеспечивают условия для проведения их экспертизы;
- устанавливают процедуру проведения финала конкурса и критерии оценивания конкурсных заданий;
- организуют проведение конкурсных испытаний очного тура финального этапа конкурса и торжественной церемонии награждения победителей;
- утверждают состав жюри финала конкурса и регламент его работы;
- определяет порядок, форму, место, дату проведения и порядок финансирования финала конкурса;
- обеспечивают освещение мероприятий финального этапа конкурса в региональных средствах массовой информации;
- готовят аналитический отчет по итогам проведения конкурса;
- формируют банк данных участников конкурса и представленных ими на конкурс материалов.

6. Жюри конкурса:

6.1. В состав жюри всех этапов конкурса рекомендуется включение экспертов и специалистов-практиков в сфере психологии, педагогики, социальной работы.

6.2. Жюри несет ответственность за объективность оценки выполнения конкурсных заданий на каждом уровне, определение победителя и направление его для участия в последующих этапах.

7. Перечень конкурсной документации (участие в заочном туре финального этапа):

7.1. Заявка на участие в финальном этапе Конкурса (*Приложение 3*);

7.2. Резюме конкурсанта (*Приложение 4*),

7.3. Сведения о службе ДТД, которую представляет участник заочного тура финального этапа (*Приложение № 5*)

7.4. Видеоматериалы - презентационный видеоролик «Личные достижения» (продолжительность до 5 минут);

7.4. Описание и программа мероприятия, подготовленного для участия в очном туре финального этапа конкурса для консультантов и супервизоров, и концепция развития службы ДТД на 1 год для руководителя.

7.5. Дополнительные материалы о конкурсантах (публикации в СМИ, фото-, аудио-, видеоматериалы, творческие работы и др.).

8. Подведение итогов конкурса

8.1. По итогам участия в финальном этапе конкурса определяется победитель (участник, занявший первое место) и призеры (участники, занявшие второе и третье место) в каждой номинации.

8.2. В случае утверждения специальных номинаций в каждой из них определяется победитель.

8.3. Учредитель конкурса при участии спонсоров, заинтересованных организаций и частных лиц учреждает призы победителям конкурса.

8.4. Победители награждаются специальными дипломами и памятным подарками.

8.5. Спонсоры по согласованию с учредителями конкурса могут устанавливать собственные призы и награды победителям и дипломантам конкурса.

8.6. Учредителями организуется и проводится торжественная церемония награждения победителей.

9. Финансирование конкурса

Финансовая база конкурса складывается из спонсорских средств, средств органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, направляющих победителей региональных конкурсов профессионального мастерства для участия в конкурсе, других источников.

Критерии оценки эффективности деятельности специалистов служб детских телефонов доверия

Сотрудник службы	Критерий эффективности	Способы оценки
Руководитель	Статистические показатели деятельности телефона доверия	Уровень звонков для каждой линии (стабильность, максимальность) Широта охвата тем детско-подростковой и родительно-детской проблематики в % отношении от общего числа обращений
	Отчетность (в том числе аналитический отчет)	Регулярность, частота (не менее 1 раза в год)
	Ротация сотрудников	Доля новых сотрудников, пришедших в команду за последние полгода, к общему числу консультантов
	Организация защищенности службы детского телефона доверия	Доля реализации установленных норм по защищенности службы детского телефона доверия к установленным нормам
	Оснащенность службы детского телефона доверия	Обеспеченность деятельности службы детского телефона доверия всеми необходимыми кадровыми и материально-техническими средствами
Методист (супервизор)	Категории звонящих	Соотношение различных категорий звонящих в общем числе обратившихся
	Профессиональный рост команды консультантов	Уровень сложности проблемных звонков, выносимых консультантом на супервизию Умение представить случай
	Синдром выгорания телефонных консультантов	Доля консультантов с синдромом выгорания в команде в течение года
	Отработка кризисных обращений; суицидальных обращений; обращений, требующих защиты прав ребенка, и трудных случаев	Соотношение отработанных случаев к общему числу таких случаев; соотношение отработанных случаев в соответствии с алгоритмами, принятыми в службе детского телефона доверия, к общему числу таких случаев
	Эффективность супервизий	Динамика консультантов в освоении новых методов помощи, навыков

		телефонного консультирования; динамика всей группы в командообразовании
	График индивидуальных и групповых супервизий	Выполнение
	Методическая работа с консультантами	Количество и качество статей, тезисов по телефонному консультированию, опубликованных консультантами службы детского телефона доверия Количество и качество выступлений на конференциях и семинарах по телефонному консультированию
Консультант	Дружеские постоянные отношения с детьми дошкольного возраста	Соотношение количества постоянно звонящих детей дошкольного возраста к общему числу звонящих детей дошкольного возраста
	Обращения детей-инвалидов	Доля детей-инвалидов среди общего числа звонящих детей
	Выбор методов консультирования	Широта выбора методов и тактики ведения диалога Доля трудных случаев, вызывающих затруднения у консультанта и связанных именно с выбором тактики, к общему числу трудных случаев у данного консультанта
	Открытость консультанта	Разрешение консультанта для супервизора присутствовать на дежурстве; посещение консультантом супервизий
	Обсуждение консультантом своих трудных случаев и рабочих затруднений	Профессиональный рост консультанта
	Обращения родителей	Доля обращений родителей к общему числу трудных случаев консультанта
	Трудные случаи	Количество принятых самостоятельно решений в работе с собеседником к общему числу обращений
	График работы консультанта на линии	Выполнение

Заявка
на участие в финальном этапе III Всероссийского конкурса профессионального мастерства
сотрудников служб детских телефонов доверия
«Слышать ребенка»

(наименование рекомендующей организации)

направляет для участия в финальном этапе III Всероссийского конкурса профессионального мастерства «**Лучший по профессии**» среди сотрудников служб детских телефонов доверия в номинации _____

(Ф.И.О. конкурсанта, место работы, должность)

Участник финального этапа конкурса был определен по итогам проведения _____

(данные о проведении регионального конкурса: название конкурса, место, время и порядок проведения)

Решение о победителе, направляемом для участия в финальном этапе, утверждено оргкомитетом регионального конкурса _____

(выходные данные документа)

Документы прилагаются.

Приложение на _____ л. в 2 экз.

Руководитель

рекомендующей организации

М.П.

Резюме
участника финального этапа III Всероссийского конкурса профессионального мастерства
сотрудников служб детских телефонов доверия
«Слышать ребенка»

Фамилия, имя, отчество		
Телефон, e-mail		
Место работы, должность		
Образование	Полное название образовательного учреждения, дата поступления/окончания, специальность	
	Дополнительное образование: курсы, стажировки с указанием названий (в порядке значимости)	
	Второе высшее образование (полное название образовательного учреждения, специальность)	
	Ученая степень	
Опыт работы	00.00-00.00 (год, месяц)	Название организации
		Должность
		Обязанности (полный перечень с указанием наиболее значимых моментов)
Профессиональный опыт	участие в проектах	
	профессиональные знания и опыт	
Дополнительная информация		
Дата заполнения		
Личная подпись		

СПРАВКА

о службе детского телефона доверия, направляющей кандидата для участия в финальном этапе III Всероссийского конкурса профессионального мастерства сотрудников служб детских телефонов доверия «Слышать ребенка»

1. Наименование службы.
2. Местонахождение (телефон, e-mail, номер телефона доверия).
3. Кадровое обеспечение, в т.ч. штатное расписание.
4. Нормативные правовые документы (положение о службе, должностные регламенты и т. д.).
5. Основные направления деятельности.
6. Основные наиболее значимые мероприятия (проводимые в рамках празднования международного дня детских телефонов доверия и в рамках проведения рекламной кампании телефона доверия).

