

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СУПЕРВИЗОРА (МЕТОДИСТА) СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Общие положения

1.1. Супервизором (методистом) Службы ДТД является специалист в области психологии, имеющий стаж работы на телефоне доверия не менее пяти лет в качестве телефонного консультанта и не менее трех лет в качестве супервизора, и принимающий концептуальные основы работы Службы ДТД.

1.2. В работе супервизор (методист) руководствуется положением и концептуальными основами работы Службы ДТД, своими функциональными обязанностями, тарифно-квалификационными характеристиками и трудовым договором.

1.3. Супервизор (методист) соблюдает все правила анонимности и принцип конфиденциальности, которые приняты в Службе ДТД.

1.4. Супервизор (методист) отвечает за качество работы Службы ДТД, за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности.

1.5. Супервизор (методист) ежегодно участвует в составлении аналитического отчета о деятельности Службы ДТД, в анализе качества работы службы. Он планирует методическую деятельность Службы ДТД, а также определяет режим супервизорских сессий. Он участвует в планировании просветительской и информационно-рекламной деятельности.

2. Режим работы

2.1. Проводя супервизию в ходе работы телефонных консультантов на сменах, супервизор (методист) работает 70% времени в дневные смены консультантов и 30% времени в вечерние смены.

2.2. Супервизор (методист) должен быть готов в любое время суток оказать помощь телефонному консультанту на линии. Он круглосуточно находится на телефонной связи с дежурным консультантом и руководителем Службы ДТД.

2.3. Супервизор (методист) проводит индивидуальные и групповые супервизии в соответствии с планом, который он составляет. План утверждает руководитель службы.

2.4. В экстренных случаях супервизор (методист) обязан приехать в Службу ДТД для проведения совещания или супервизии по поводу поступившего обращения. Также в случае необходимости супервизор (методист) проводит внеплановую супервизию по запросу консультанта.

3. Функциональные обязанности

3.1. В функциональные обязанности супервизора (методиста) входит:

- контроль качества работы Службы ДТД;
- подготовка представлений для приема и освобождения от должности телефонных консультантов Службы ДТД;
- участие в разработке должностной документации;
- присутствие на сменах консультантов;
- участие в организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- выработка совместно с телефонными консультантами общей линии в работе со звонящим и контроль за ее соблюдением;
- проведение индивидуальных и групповых супервизорских сессий;
- работа в качестве телефонного консультанта на сменах;
- проведение семинаров, тренингов для повышения квалификации сотрудников;
- разработка методических материалов по телефонному консультированию;
- отбор и обучение претендентов на должность телефонного консультанта и проведение стажировок.

3.2. *Границы компетенции.* Супервизор (методист) помогает телефонному консультанту в решении рабочих проблем. Супервизор (методист) не является психотерапевтом для телефонного консультанта. При разборе звонка в центре внимания супервизора (методиста) находится тактика телефонного консультанта в разговоре с собеседником и сам случай обращения.

3.3. В компетенцию супервизора (методиста) входит:

- выбор времени и частоты супервизорских сессий;
- определение постоянного места проведения супервизорских сессий;
- определение принципов отбора и непосредственный выбор случаев для обсуждения;
- определение рабочих проблем телефонного консультанта и методики помощи;
- определение того, в каком обучении нуждается телефонный консультант.

3.4. *Контроль качества работы Службы ДТД.* Супервизор (методист) отвечает за качество помощи, оказываемой по телефону доверия. Для этого он осуществляет контроль работы телефонных консультантов, включая:

- отработку кризисных, суицидальных, острых обращений;
- отработку случаев, требующих защиты прав ребенка;
- отработку трудных случаев;
- работу с постоянными собеседниками;
- работу с собеседниками, которым оказана помощь за рамками телефонного консультирования;
- поддержание общей линии в работе с собеседниками.

3.5. Супервизор (методист) отслеживает все случаи обращений в Службу ДТД.

3.6. Супервизор (методист) отслеживает работу телефонных консультантов со всеми сложными случаями и регулярно выносит их на обсуждение группы.

3.7. Если консультант отказывается обсуждать свою работу с супервизором, а также не принимает участия в работе группы, это рассматривается как препятствие для контроля за работой и может служить основанием для его увольнения. Супервизор сообщает об отказе руководителю Службы ДТД.

3.8. Супервизор (методист) следит за ведением журнала статистического учета обращений.

3.9. Супервизор (методист) принимает участие в составлении аналитических отчетов о деятельности Службы ДТД.

3.10. *Профилактика синдрома выгорания.* Супервизор (методист):

- проводит регулярные индивидуальные и групповые супервизорские сессии;
- помогает телефонному консультанту найти свой терапевтический стиль, создать свои ритуалы «входа» в рабочее состояние и «выхода» из него;

- находит для телефонного консультанта форму сублимации переживаний, связанных с работой на линии;
- организует совместные мероприятия для команды телефонных консультантов.

3.11. *Профессиональная поддержка.* Супервизор (методист) руководит групповым процессом и направляет его, способствуя установлению в команде поддерживающих рабочих отношений. Профессиональная поддержка осуществляется супервизором (методистом) через непосредственное общение с каждым телефонным консультантом, а также супервизии и совместную рабочую деятельность. На регулярных супервизорских сессиях супервизор (методист) обсуждает трудности в работе, связанные как со сложными случаями обращений, так и с рабочими проблемами консультанта. При необходимости супервизор (методист) разговаривает с сотрудниками по экстренным поводам (трудный звонок, тяжелое психологическое состояние и др.).

3.12. Супервизор готовит программу супервизий, организует обсуждение обращений, приемов и методов ведения диалогов по телефону доверия, выработку общей линии терапии в отношении обратившихся. Супервизор (методист) организует и проводит супервизорские сессии, семинары и тренинги таким образом, чтобы сотрудники ощущали психологическую поддержку группы, создает атмосферу, в которой каждый чувствует себя участником общего дела.

3.13. Супервизор (методист) ведет командообразующую работу не только в процессе супервизий, тренингов и семинаров, но и проводя совместные мероприятия (выезды, просмотры тематических фильмов, встречи).

3.14. Супервизор (методист) проводит семинары и тренинги (не менее трех раз в год), подготавливая программы семинаров и определяя тематику тренингов.

3.15. *Отбор претендентов.* Супервизор (методист) проводит интервью с претендентами, в ходе которых он определяет мотивацию и личностные особенности претендента, профессиональную пригодность, уровень подготовленности к работе и соответствие формальным требованиям.

3.16. Супервизор (методист) принимает решение о возможности начать подготовку претендента по телефонному консультированию.

3.17. *Подготовка телефонных консультантов.* В ходе подготовки супервизор (методист) проводит лекции и тренинги по телефонному

консультированию. Стандартный курс подготовки занимает не менее 75 часов¹. Подготовка ведется в форме индивидуальных и групповых занятий.

3.18. Супервизор (методист) представляет руководителю Службы кандидата в телефонные консультанты для приема на работу.

3.19. *Стажировка новых сотрудников.* Супервизор (методист) курирует от начала до конца первые три смены консультанта-стажера. Далее – по мере необходимости. Супервизор (методист) постоянно наблюдает за работой консультанта-стажера и определяет, насколько его работа соответствует критериям деятельности телефонного консультанта.

3.20. Супервизор (методист) совместно с руководителем принимает решение о соответствии претендента должности телефонного консультанта.

3.21. *Супервизор (методист) как телефонный консультант.* В целях сохранения и совершенствования профессиональных умений и навыков супервизор (методист) дежурит на звонках не менее трех смен в месяц. В период подготовки новых сотрудников количество смен может увеличиваться. При производственной необходимости по распоряжению руководителя Службы ДТД супервизор (методист) работает на линии, подменяя телефонного консультанта.

3.22. *Повышение квалификации специалистов Службы ДТД.* Обеспечивая профессиональный рост телефонных консультантов, супервизор (методист) определяет, в каком обучении нуждаются консультанты. Он организует тренинги (не менее трех раз в год), рабочие семинары, а также обмен опытом с консультантами других служб, подбирает и предоставляет в распоряжение сотрудников литературу по телефонному консультированию. Супервизор проходит повышение квалификации не менее 32 часов в год.

4. Права супервизора (методиста)

4.1. Супервизор (методист) имеет право:

- на анонимность и другие меры защиты;
- на время для подготовки к работе;
- на повышение квалификации;
- на отказ от супервизорской сессии в случае тяжелого психологического состояния;

¹ Количество часов указано в соответствии с программой «Телефонное консультирование для детей и подростков», лицензированной Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и реализуемой Российской ассоциацией детских телефонов доверия.

- на обращение за помощью к сотрудникам для участия в подготовке консультантов-стажеров.

5. Прием и освобождение от должности

5.1. В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, супервизор (методист) принимается на работу и освобождается от должности руководителем службы.

5.2. В случае когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), супервизор (методист) принимается на работу и освобождается от должности руководителем учреждения (организации) по представлению руководителя службы.