Приложение 3

******

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о III Всероссийском конкурсе профессионального мастерства**

**сотрудников служб детских телефонов доверия**

***«Слышать ребенка»***

***1. Общие положения***

1.1. II (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 *(Приложение 1),* 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. *Представление* *участников* 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 конкретном учреждении/организации; допускается участие группы поддержки из числа коллег.  *Важно! Напоминаем, что при представлении участников необходимо соблюдать правила конфиденциальности, принятые в службах детских телефонов доверия.*  Время – до 10 мин.  2. *Теоретическая часть* конкурса представляет собой тестовый контроль, состоящий из вопросов и ситуационных задач в рамках профессиональной деятельности *(Приложение 2, высылается по запросу оргкомитетов регионального этапа конкурса).*  Время – до 50 мин.  3. *Практическая часть* конкурса заключается:  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.  Продолжительность – до 1 часа.  для супервизоров - в проведении тренинга или мастер-класса для телефонных консультантов по тематике телефонного консультирования.  Продолжительность – до 3 часов.  для руководителей служб ДТД в разработке и презентации концепции развития службы на 1 год. | 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, которые устанавливают порядок и сроки проведения регионального этапа, определяют процедуру его проведения и порядок финансирования. На их усмотрение возможно объединение 1 и 2 этапов. |
| ***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.*** | | | | | |
| **3 этап - федеральный** (заочный и очный туры) | Проводится Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и Российской ассоциацией детских телефонов доверия | с 01.11.2016 по 17.05.2016 г.  заочный тур –январь – апрель 2016 г.;  очный тур - май 2016 г. | | 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 *(Перечень документов см. в п. 7).*  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, 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).  В конкурсных заданиях всех участников оценивается:  - содержательность;  - применение различных технологий и методик;  - использование инновационных методов и приемов деятельности;  - организаторские, творческие и  коммуникативные способности. | 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. |

**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 памятными 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.

****

***Приложение 1***

**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 родительско-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 супервизии  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 |



***Приложение 3***

**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.



***Приложение 4***

**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 |  | |

### слышать ребенка3.jpg *Приложение 5*

### С П Р А В К А

**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).

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |