



ВСЕРОССИЙСКОЕ СОВЕЩАНИЕ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЛУЖБ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

17 мая 2024 года

Супервизорская деятельность в службе детского телефона доверия ХМАО-Югры



Щеколдина

Олеся Юрьевна

Руководитель Детского телефона доверия в
г.Нефтеюганске Ханты-Мансийского автономного
округа - Югры



Супервизия в службах телефонной помощи осуществляется для предотвращения феномена сгорания у консультантов, усовершенствования навыков консультирования и, соответственно, повышения качества консультативной работы

Основные задачи супервизируемого

- 1 накопление знаний, умений и опыта консультативной работы
- 2 повышение интереса к себе, звонящему или процессу консультирования
- 3 обнаружение способов самоподдержки (осознания внутренних ресурсов)
- 4 приобретение соответствующего статуса в службе

Функции супервизии



Контроль



Информирование



Оценка



Человеческое участие



Обучение



Разработка плана консультирования

Тема обращения на супервизию	2021	2022	2023
Профилактика синдрома сгорания (кризисные абоненты, постоянные абоненты)	20 %	24 %	22 %
Потребность в оценке профессиональных действий супервизором (проблема выбора и его реализация в процессе работы)	29 %	20 %	12 %
Неуверенность в себе и своих профессиональных действиях	2 %	3 %	9 %
Обучающая супервизия	1 %	3 %	9 %
Поиск ресурсов консультанта	8 %	9 %	7 %
Проблема осознания себя в процессе консультирования	0 %	0 %	7 %
Работа с психически неполноценными абонентами	7 %	7 %	6 %
Запрос на поддержку при работе (агрессивные, зависимые, суицидальные абоненты)	12 %	13 %	4 %
Принятие ответственности за абонента на себя	6 %	5 %	4 %
Проблемы принятия абонента	5 %	4 %	4 %
Страхи(прерывание разговора абонентом, несоответствие ожиданиям абонента)	2 %	3 %	4 %
Проблемы в работе с постоянными абонентами (соблюдение личных границ, сложности принятия, страх долгосрочного консультирования)	2 %	2 %	3 %
Трансферентные отношения, эмоциональное состояние консультанта после разговора с собеседником	2 %	2 %	2 %
Проблема удержания границ консультанта (и абонента)	5 %	4 %	2 %
Проблемы личного характера консультанта и их контроль в ситуации консультирования	1 %	1 %	1 %

ПОДБОР И СТАЖИРОВКА КАДРОВ

ПОДБОР

Определяет:

- мотивацию и личностные особенности претендента;
- профессиональную пригодность;
- уровень подготовленности к работе;
- соответствие требованиям

СТАЖИРОВКА

- Предоставление методических материалов;
- лекции;
- тренинги по телефонному консультированию;

75 часов



МЕРОПРИЯТИЯ ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТОВ

- семинары-тренинги по профилактике профессионального выгорания (2 раза в год);
- семинары-тренинги по телефонному консультированию (2 раза в год);
- Командообразующие мероприятия (не реже 1 раза в квартал)

РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



сплоченность
команды



поддержка
коллег в
трудных
жизненных
ситуациях



умение
работать по
общепринятым
решениям,
правилам в
команде



способность
открыто и
свободно
заявлять о
своих рабочих
трудностях



Олеся Юрьевна

Щеколдина

Руководитель Детского телефона доверия
в г.Нефтеюганске Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры



Контактные данные

Тел. +7 (982) 51-77-179

Почта: td-dtd@mail.ru

Соц.сети: https://vk.com/dtd_hmao