

The Academy of Management and Administration in Opole

**MODERN MANAGEMENT:
THEORIES, CONCEPTS,
IMPLEMENTATION**

Monograph

*Edited by Marian Duczmal,
Tetyana Nestorenko*

Opole 2021

ISBN 978 – 83 – 66567 – 24 – 2

Modern management: theories, concepts, implementation. *Monograph.* Editors: Marian Duczmal, Tetyana Nestorenko. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2021, pp.394, illus., tabs., bibls. ISBN 978-83-66567-24-2.

Editorial Office:

The Academy of Management and Administration in Opole

45-085 Poland, Opole, 18 Niedziałkowskiego str.

tel. 77 402-19-00/01

E-mail: info@poczta.wszia.opole.pl

Reviewers

prof. Pavlo Zakharchenko, D.Sc, Berdyansk State Pedagogical University (Ukraine)

Sławomir Śliwa, PhD, the Academy of Management and Administration in Opole

Editorial Board

Chief editors

Marian Duczmal, Tetyana Nestorenko

Editorial board members

Nadiya Dubrovina (Slovakia), Wojciech Duczmal, Oleksandr Nestorenko (Slovakia),

Iryna Ostopolets (Ukraine), Tadeusz Pokusa, Olga Tsybulko (Ukraine)

Publishing House:

The Academy of Management and Administration in Opole

45-085 Poland, Opole, 18 Niedziałkowskiego str.

tel. 77 402-19-00/01

Authors are responsible for content of the materials.

© Authors of articles, 2021

© Marian Duczmal, Tetyana Nestorenko, 2021

© Publishing House WSZiA, 2021

TABLE OF CONTENTS

Preface	5
Part 1. Management and administration in business	7
Priority goals of the occupational safety management in Ukraine during the pandemic	8
Cryptocurrencies – a new financial market. The rules. Security and risk	16
Paradigm of implementation of digital transformations of economic processes	27
Cost management: modelling asymmetric cost behaviour	35
Business cycle management based on innovative development	43
Elements of the methodology and research methods in management and quality sciences	50
The essence, structure and goals of logistics processes in the enterprise	60
The impact of global processes on labour relations accounting	69
Sources of basic transformations in the fields of strategic management of entrepreneurial action	75
Prospects and opportunities for performance contracting in Ukraine	87
Management of economic potential of agribusiness entities	93
Formation of the management system at the enterprises of organic production of agricultural products	105
Part 2. Management and administration in the services sector	114
The role of management in religion tourism	115
Unblocking the "Odra – Danube" waterway	121
Ways of reforming socially relevant services in the transport's sphere	142
Models of intelligent information management technologies	159
Socio-psychological factors and their influence on the financial sector	170
Financial and property securement of efficient activity of telecommunications enterprises in Ukraine	179
Formation of the risk profile of the funded pension system	187
Technological tools of business intelligence for effective management of the enterprise	195
Open banking: a new era in banking	213
Formation of the risk management system of JSC «Oschadbank»	222

Part 3. Management and administration in education	229
Academic success in the context of distance learning	230
Preparation of future doctors for professionally communicative interaction in future professional activities in the context of higher medical education ...	236
The influence of Europeanization on the higher education modernization in Ukraine	240
Social responsibility in educational management	246
Problems of forming an effective communication system of higher education institutions in Ukraine	254
Use of elements of the dual form of education in the training of future educational managers	263
Teaching first aid methods in schools and universities	270
Problems of professional and pedagogical training of future teachers: implementation of competence approach	281
Influence of the specific nature of sports activities on the development of interpersonal communication and collective interaction among students	286
Diagnosis of organizational culture and trends in its development in higher education	294
Part 4. Sociology of Management	309
Demographic forecast as a tool for regional and local social policy of future and long-term social policy until 2035 and 2050	310
Social management of the labour adaptation process	333
Sociological ethos experience of the regional bureaucracy	339
Project "Places of memory of the Ukrainian revolution of 1917-1921" as a pedagogical technology of national-patriotic education of schoolchildren and students	345
Youth unemployment and employment, social and legal aspects of standards and deviation	352
Problems and prospects of youth policy development in Mariupol in the conditions of decentralization	358
Multi-ethnic city as an active socio-cultural space for the formation of intercultural competence	364
Compatibility and efficiency of the team	371
Corruption as a social and governance problem in post-communist countries	378
Organization and management of telephone consultations	385
Conclusion	393

ORGANIZATION AND MANAGEMENT OF TELEPHONE CONSULTATIONS

Abstracts. In recent decades, a telephone counseling has become widespread in all spheres of life. The modern society increasingly needs consultations on psychological, social and legal issues. This was especially true during the COVID epidemic, when communication between people and personal consultations are very limited. This article provides guidelines for setting up and managing a telephone office to counsel people who call with social problems, but it can be used to organize all types of telephone counseling. These recommendations are based on the analysis of the hotlines of the non-governmental organization "La Strada" – Ukraine.

Keywords: "hotline", telephone consulting, work management.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА УПРАВЛІННЯ РОБОТОЮ ТЕЛЕФОНІВ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Вступ

У цілому світі останні десятиліття ознаменували швидкий розвиток телефонного консультування (телефонної допомоги). Люди телефонують та консультуються з різних питань: фінансових, юридичних, медичних, соціальних, інформаційних тощо. У багатьох ситуаціях робота «Телефону Довіри» або телефону «Гарячої лінії» набуває особливої актуальності, оскільки пропонує тимчасову, але миттєву підтримку будь-кому, хто її потребує. У сучасному суспільстві людина відчуває величезну кількість стресів. В умовах політичної, економічної і духовної кризи цінності людини, як індивідуума, знаходяться під загрозою. Міжособове спілкування часто настільки поверхнєве і короткочасне, що деяким людям стає важко знайти друзів і в скрутні хвилини життя ні з ким поговорити, поділитися своїми проблемами і отримати підтримку.

В багатьох країнах будь-яка особа, незалежно від потреб і характеру запиту, має право на отримання безкоштовної консультації соціального характеру, і залежно від потреб особи її буде направлено до фахівця: психолога, юриста чи соціального працівника.

Вже давно телефони «гарячої лінії» почали працювати як соціальна послуга у кризових психологічних станах і як форма психопрофілактичної роботи та соціально-терапевтичної допомоги.

В США у 1906 р. пастор Уоррен заснував в Нью-Йорку так звану лігу «Врятуйте життя» для надання моральної і психологічної підтримки по телефону. В Англії телефонна «лінія довіри» з'явилася в 1953 році в Лондоні, коли священник церкви Чад Вара прочитав у газеті, що кожного дня в околицях Лондона три людини закінчують своє життя самогубством. В 1960 р. телефонна служба «Лінія життя» існувала вже в 12 країнах. В різних країнах телефонні служби називаються по-різному: "Духовна Допомога", "Протягнута Рука", "Лінія Життя", "Кризова Лінія", "Гаряча Лінія" та інші. У слов'янських країнах закріпилися назви "Телефон Довіри" або «Гаряча лінія» (Тюптя О., 2008).

¹ Olha Shved – PhD. in Sociology, Associate Professor, Human Science Institute, Kyiv Boris Grynchenko University, Kyiv, Ukraine.

В Україні багато громадських організацій та державних установ мають «гарячі лінії». Про важливість надання такої соціальної послуги говорить статистика. Так, наприклад, тільки в ГО «Ла Страда -Україна», яка обслуговує дві «гарячі лінії» за 2020 рік надійшло: на лінію для дорослих по протидії насильству, торгівлі людьми та гендерній дискримінації – 29 511, на дитячу – 98 851 дзвінків.

За часи існування ліній в Ла Страді -Україна (з 1997 р.) та інших «гарячих ліній» з'явилися певні рекомендації щодо організації роботи та менеджменту таких телефонних ліній.

Службу телефонного консультування може створювати спеціалізована соціальна агенція, громадська або державна установа за наявності відповідних економічних та побутово-технічних умов, окремого приміщення. Найголовніша умова успішної діяльності «гарячої лінії» – це наявність відповідно підготовлених консультантів/консультанток із числа як професіоналів, так і волонтерів. Телефонні «гарячі лінії» можуть бути: цілодобовими або із визначеними годинами роботи.

Забезпечення роботи «гарячої лінії» – це комплекс різноманітних організаційних складових та заходів задля повноцінної, ефективної, якісної та безперебійної її діяльності. Люди, які працюють на телефонних лініях як консультанти, надають соціальні послуги, і відповідно, необхідно і їх забезпечити всіма умовами для якісної та продуктивної роботи.

До забезпечення роботи «гарячої лінії» входять: 1. Матеріально-технічне забезпечення; 2. Безпека; 3. Адміністративне забезпечення; 4. Організаційне забезпечення; 5. Інформаційна база даних; 6. Фіксація дзвінків; 7. Кадрова політика; 8. Підготовка та навчання консультантів; 9. Попередження синдрому емоційного вигорання, супервізія; 10. Популяризація роботи «гарячої лінії» (Беляєва С, 2019).

Матеріально-технічне забезпечення

Для того, щоб «гаряча лінія» працювала ефективно, важливим є матеріально-технічне забезпечення її роботи. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу і де працюють консультанти, мають відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпечені водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням.

Необхідно забезпечити консультантів робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов'язків із надання соціальної послуги. Робоче місце консультанта «гарячої лінії» має бути оснащено: робочим столом та робочим кріслом; телефоном; гарнітурою для прийому дзвінків, яка може включати навушники та мікрофон; комп'ютером із постійним доступом до Інтернет-мережі; набором канцтоварів (ручкою, листом/зошитом); інформаційною базою даних (в електронному або в роздрукованому форматі), щоб для ефективнішого вирішення проблеми абонента/ки, в разі потреби, можна було перенаправити абонента на інші державні структури чи громадські, міжнародні організації; реєстраційною базою даних. В наш час необхідне технічне обладнання для дистанційного консультування – бо часто «гаряча лінія» крім телефонного надає ще й онлайн консультування. Базу даних необхідно вести в електронному форматі або, у випадку перехідного періоду, реєструвати дзвінки в журналі вручну. Вносити інформацію про дзвінок до електронної бази даних можуть консультанти, використовуючи при цьому особистий логін та пароль.

Також рекомендовано встановити перегородки між місцями консультантів «гарячої лінії», особливо це стало актуально в період COVID пандемії.

Оскільки надання підтримки на «гарячій лінії» є специфічним видом допомоги, це означає, що приміщення «гарячої лінії» має бути захищеним від стороннього шуму та втручань у роботу, щоб консультанти були зосереджені на розмові.

«Гаряча лінія» має бути забезпечена додатковою кімнатою або простором, де консультант у вільний від роботи час може відпочити, розслабитися. Щоб допомогти консультантам «гарячої лінії» справлятися з негативними емоціями, стресом, можна забезпечити їх антистресовими засобами: м'якими іграшками, розмальовками та іншими речами, які допомагають «переключитися» та опанувати власний настрій і почуття.

Безпека

Безпека – один із ключових елементів, який сприяє повноцінній роботі «гарячої лінії». Забезпечення безпеки – це виконання комплексу умов, які допомагають захиститися від негативних зовнішніх чи внутрішніх факторів.

Адреса офісу «телефону довіри» або «гарячої лінії» має бути відома лише для службового використання – з метою забезпечення анонімності та безпеки її працівників. З огляду на це, адреса приміщення «гарячої лінії» має бути конфіденційною. Зустрічі з абонентами «гарячої лінії» не передбачені. Під час консультування, при спілкуванні з абонентами, у повсякденній роботі консультанти «гарячої лінії» мають дбати про особисту безпеку та безпеку своїх колег і дотримуватися певних правил:

- не надавати абонентам фактичної адреси свого перебування;
- не називати свого прізвища по телефону та при консультуванні;
- не зустрічатися з абонентами за їх ініціативою;
- не розповідати випадковим знайомим про місце вашої роботи.

Необхідно врахувати, що адреса офісу «телефону довіри»/«гарячої лінії» за певний час може стати відомою для осіб, які зацікавлені дізнатися про неї, і, зокрема тих, які мають негативне ставлення до її роботи. Тому приміщення має бути забезпечене «тривожною кнопкою», якою можливо скористатись у надзвичайних випадках, також бажано мати відеокамери (відеоспостереження) – задля посилення рівня безпеки консультантів.

Пожежна безпека

Кожна країна має свої правила та нормативні документи щодо протипожежної безпеки. Але кімната, де працює «телефон довіри»/«гаряча лінія», має бути забезпечена централізованою пожежною безпекою та вогнегасником. Консультанти зобов'язані знати правила та норми пожежної безпеки, порядок дій у разі виявлення пожежі. Всі консультанти мають ознайомитися з правилами пожежної безпеки перед початком роботи.

Адміністративне забезпечення

Загальне керівництво та планування всієї діяльності «гарячої лінії» здійснює керівник/координатор «телефону довіри»/«гарячої лінії», який керується у своїй діяльності Посадовою інструкцією. Консультанти керуються функціональними обов'язками.

Штат може складатися як із штатних працівників, так і з тих, хто залучений на контрактних засадах. Також до забезпечення роботи «лінії» можуть залучатися волонтери.

До консультування залучаються кваліфіковані спеціалісти (психологи, юристи, соціальні працівники, лікарі та інші фахівці) та волонтери, які пройшли відповідний курс підготовки та добре зарекомендували себе впродовж трьох місяців випробувального терміну (в разі потреби випробувальний термін може бути змінений) і розділяють цінності та

відповідають критеріям, за якими працює даний «телефон довіри»/«гаряча лінія». Також за потреби консультації можуть надаватися іншими вузькоспеціалізованими експертами з державних структур, міжнародних чи громадських організацій, які є компетентними в даній галузі.

Для ефективної роботи штат має бути забезпечений супервізором (штатний або залучений працівник), який буде проводити профілактичну роботу/супервізію для попередження емоційного та професійного вигорання.

Організаційне забезпечення

Для ефективної роботи «телефону довіри»/«гарячої лінії» важливим є її організаційне забезпечення, яке включає *організацію режиму роботи* та *організацію надання консультацій на «телефоні довіри» або «гарячій лінії»*.

Організація режиму роботи «гарячої лінії»

Консультавання на телефоні відбувається згідно з графіком. Графік складається на тиждень наперед. Діяльність телефонного консультавання відбувається в режимі робочих змін. Це є одним із міжнародних стандартів діяльності «гарячих ліній». Зміни консультавання встановлюються залежно від загального графіку роботи «гарячої лінії». Один консультант не може консультувати на зміні понад 4 години.

Консультавання на «гарячій лінії» здійснюється відповідно до компетенцій. Один дзвінок може містити в собі декілька видів консультацій (психологічну, юридичну, соціальну, медичну). (Калашник О. 2017). На «гарячій лінії» можуть консультувати одночасно спеціалісти різних галузей. Це важливо, щоб надати абоненту повноцінну якісну професійну консультацію в різних сферах та перенаправити, відповідно до потреб особи, яка звернулася.

Організація надання консультацій

Процес консультавання здійснюється в години роботи, відповідно до складеного графіку консультавання.

Відповідно до міжнародних стандартів (наприклад, Стандартів діяльності Child Help line International – Міжнародної організації, яка об'єднує дитячі «гарячі лінії» з понад 100 країн світу) та практики, телефонні консультації мають тривати не більше однієї години. Інформація про дзвінок фіксується в реєстраційній базі даних. КОЖЕН дзвінок, який надходить на телефон, фіксується в реєстраційній базі даних.

Перед початком консультавання консультанти мають з'ясувати мотиви звернення абонента. У разі підтвердження відповідності запитів абонентів завданням «гарячої лінії» консультанти реєструють звернення в реєстраційній базі даних. Питання, з якими звертаються абоненти на «телефон довіри»/ «гарячу лінію», тривалість їх консультавання та особливі відмітки заносяться до реєстраційної бази даних після вивчення індивідуальних ситуацій абонентів та по завершенні консультавання.

Перед завершенням надання послуг консультанти мають переконатися, чи задоволені абоненти повнотою інформації, а також, чи відповідає надана інформація їхнім потребам.

Формування звітності щодо роботи «телефону довіри»/«гарячої лінії» відбувається систематично, на основі аналізу статистичних даних. Звіт про роботу має включати статистичну та аналітичну інформацію про дзвінки, які надходять. Звіт варто готувати систематично, але не менше двох разів на рік. Звіт про роботу «телефону довіри» або

«гарячої лінії» може надаватися на прохання державних структур, міжнародних та партнерських організацій, засобів масової інформації.

Звітність може бути внутрішньою (використання у межах власної організації) та зовнішньою (надання інформації іншим суб'єктам у сфері попередження торгівлі людьми, засобам масової інформації).

Інформаційна база даних. Вимоги до бази даних, оновлення бази даних

Щодня консультанти фіксують інформацію, яка надходить від абонентів, обробляють та аналізують її, а відтак застосовують інформаційно-комунікаційні технології. Ефективний процес консультування потребує постійного оновлення інформації та навчання консультантів новим можливостям, викликам, тенденціям тощо.

На «телефоні довіри»/«гарячій лінії» обов'язково має бути інформаційна база даних, до якої занесені контакти всіх державних структур, громадських та міжнародних організацій, куди консультант має перенаправляти абонентів для ефективного вирішення їхнього питання.

Додатковими джерелами інформації для надання якісних консультацій консультантами можуть бути: ресурси державних структур, міжнародних та громадських організацій (відвідування консультантами/ками презентацій, конференцій, семінарів у галузі соціальних послуг; моніторинг сайтів; використання міжнародних та національних довідників, загальнодоступної телефонної довідки тощо); ресурси засобів масової інформації; інформації від колег, які працюють у даній сфері та на інших телефонних лініях; самі абоненти. Процес створення бази даних складається з: отримання (збору) інформації; фіксації інформації; обробки інформації; збереження інформації; надання інформації; обміну інформацією; управління інформацією тощо.

Моніторинг інформаційної бази даних є постійним процесом і невід'ємною частиною роботи бази, а оновлення відбувається не менше, ніж раз на півроку, з метою вилучення не дійсної інформації на новішу та дієвішу. Інформація, яка вноситься до інформаційної бази даних, має підлягати перевірці.

Контактна інформація про організації в інформаційній базі даних має бути наступною:

1. Назва організації; 2. Адреса організації; 3. Контактний телефон організації; 4. Електронна адреса організації; 5. Сайт організації; 6. Додаткова інформація (сюди вноситься інформація про години роботи організації; послуги, які може надати організація тощо).

Популяризація роботи «телефону довіри»/«гарячої лінії»

Для того, щоб абоненти знали про діяльність «телефону довіри»/ «гарячої лінії», важливою є інформаційна підтримка її роботи. Інформаційну підтримку можна отримати завдяки партнерству з державними структурами, міжнародними та громадськими організаціями, а також із засобами масової інформації. Важливо, щоб номер телефону був занесений до офіційних довідників, які розробляються державними структурами чи громадськими організаціями, а також оприлюднений у засобах масової інформації (місцевого чи національного рівня) та висвітлений на сайтах державних структур, громадських чи міжнародних організацій (електронний банер).

Ефективними інструментами в інформаційній підтримці роботи також є:

1. Проведення інформаційних кампаній;

2. Розробка, друк та поширення інформаційних матеріалів: буклети; інформаційні брошури; плакати; листівки; білборди; інформативні відеоролики з номером «телефону довіри»/«гарячої лінії» тощо.

3. Інформаційні кампанії, які можуть реалізовуватися через періодичні друковані видання, радіоканали, телебачення, Інтернет-ресурси та соціальні мережі. Можна розміщувати інформаційні візитівки з номером «гарячої лінії» (на платній або безоплатній основі), писати статті чи листи редакторам, брати участь у інтерв'ю, забезпечувати журналістів інформацією, проводити прес-конференції чи брати участь у заходах, які привертають увагу мас-медіа.

Фіксація дзвінків, анонімна база даних, аналіз інформації

Виходячи з вимог щодо захисту прав людини, діяльність «телефону довіри»/«гарячої лінії» будується на засадах конфіденційності, анонімності, поваги до власного вибору особи та її рішення. Інформування та консультація повинні забезпечувати безпеку та збереження конфіденційності особистої інформації про особу, яка звернулася на телефон. Передача третім особам інформації про особу можлива лише за її згодою або у випадках, коли ця інформація підлягає обов'язковому повідомленню у відповідні органи згідно із законодавством. Всі дзвінки, які надходять на «телефон довіри»/«гарячу лінію», фіксуються в реєстраційній базі даних. Бази даних із зверненнями є винятково службовими і зберігаються на сервері організації. Доступ до електронної бази даних мають лише керівник/координатор «гарячої лінії» та системний адміністратор.

Для рекламно-пропагандистської діяльності телефону можуть використовуватися лише дані статистичного аналізу, а також деперсоналізовані та змінені історії, щоб захистити постраждалих.

Дзвінки, які надходять на «телефон довіри»/«гарячу лінію», систематично аналізуються.

Перелік інформації для реєстраційної бази даних: 1. Стать абонента; 2. Вік абонента (за бажанням абонента); 3. Регіон, із якого телефонує абонент, а також тип населеного пункту (за бажанням абонента); 4. Категорія абонента (дорослий, дитина); 5. Тип дзвінка (первинний, повторний, постійний); 6. Тривалість проблеми абонента (у разі потреби); 7. Скарга (у разі потреби); 8. Консультація, якої потребує абонент (інформаційно-просвітницька, психологічна, правова, експертна); 9. Освіта абонента, професія (за згодою); 10. Мета дзвінка і консультації (наприклад, домашнє насильство, сексуальні домагання на роботі, порушення прав жінки на роботі, міжособистісні стосунки, майнові права, працевлаштування за кордоном, шлюб або розлучення з іноземним громадянином, запити щодо зниклих за кордоном, буллінг, непорозуміння з батьками, питання здоров'я, суїцидний настрій, депресія, тощо); 11. Джерело інформації про «телефон довіри»/«гарячу лінію» (звідки абонент дізнався номер телефону «гарячої лінії») (за згодою); 12. Перенаправлення до інших структур (вказати до яких); 13. Подяка (дзвінки, в яких абонент висловлює подяку консультанту); 14. За бажанням абонента – ім'я; телефон для контакту; місто або селище, з якого телефонують (у разі, якщо абонент/ка бажає, щоб його/її контакти були збережені для зворотнього зв'язку або передані третім особам – наприклад, поліції, журналістам); 15. У реєстраційній базі даних обов'язково повинна міститися графа «Коментар», де консультант може описати детальніше запит абонента, подати коротку довідку згідно своєї відповіді та процесу консультації загалом.

Якісне заповнення консультантами реєстраційної бази даних дає можливість отримати повноцінну статистичну та аналітичну інформацію щодо звернень, які надходять на «телефон довіри»/«гарячу лінію».

Кадрова політика

Добір персоналу відбувається за певними принципами та характеристиками особи. При оголошенні прийому на роботу вказуються характеристики, за якими відбуватиметься відбір, та умови роботи. Робота телефонних консультантів оплачується згідно з укладеними угодами.

Підготовка та навчання консультантів для роботи на телефонах психологічної/соціальної допомоги

Відповідні знання здобуваються у вищих навчальних закладах на факультетах соціальної роботи, соціальної педагогіки, психології, медичних та на юридичних. Також є можливість здобувати другу вищу освіту та проходити спеціалізовані навчально-практичні тренінги й стажування у цій сфері діяльності в інститутах перекваліфікації.

Проведення роботи з підвищення кваліфікаційного рівня консультантів та з запобігання «синдрому вигорання» покладається на керівництво закладу, де функціонує «телефон довіри»/«гаряча лінія», та на супервізора.

Попередження синдрому емоційного вигорання, супервізія

Синдром емоційного вигорання визначається як «фізичне і психічне виснаження внаслідок хронічного стресу, пов'язаного з роботою». Консультування «важких» випадків може мати вплив на самих консультантів. Тому консультанти, які працюють на «телефоні довіри»/«гарячих лініях», мають усвідомити ряд почуттів, пов'язаних з вигоранням (перевтомою), які можуть виникати під час їхньої роботи, та освоїти методики психопрофілактики та психогігієни («самоопіки»).

Супервізія – одна з обов'язкових форм допомоги консультантам, яка має бути закладена до бюджету роботи «телефону довіри»/«гарячої лінії». Супервізія допомагає консультантам впоратись із важкими чи негативними почуттями, також дає можливість відділити те, що є проявом власних обмежень та проблем, від того, що викликають у консультанта розповіді різних абонентів.

Проводиться супервізія внутрішня (інтервізія) двічі на місяць або за вимогою, та зовнішня – раз або двічі на місяць. Супервізія може бути індивідуальною або груповою. (Беляєва С., 2019).

Висновки

Організація роботи телефонної лінії соціальної допомоги – це складний комплекс організаційних складових та заходів задля її повноцінної, ефективної, якісної та безперебійної діяльності. Консультантів, які працюють на телефонних лініях і надають соціальні послуги, необхідно забезпечити всіма умовами для якісної та продуктивної роботи, постійно навчати та проводити супервізії.

Література

Child Helpline International. Counselling Practice Guide
<https://www.childhelplineinternational.org/> (access date 23.03.2021).

- Беляєва С., Кривуляк А., Швед О. (2019). Стандартні операційні процедури (СОП) консультування на «гарячій лінії» з попередження торгівлі людьми. Київ, 84 с.
- Калашник О., Краснова А., Кривуляк А. (2017). Національна «гаряча лінія» з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації: стандартні операційні процедури консультування, взаємодії та допомоги в ситуаціях насильства в сім'ї та інших видів гендерно зумовленого насильства. ISBN 978-966-137-083-7.
- Тюптя О. (2008). Служби екстреної психологічної допомоги по телефону / Збірник «Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами». № 5 (7) 2008, Університет «Україна». С.433.