

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С РЕБЕНКОМ, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Выслушать сообщение ребенка.
2. Уяснить, какая опасность угрожает ему сейчас, во время разговора.
3. Если ребенок в безопасном месте, расспросить о его переживаниях, чувствах, дать ему высказаться.
4. Если опасность угрожает ребенку непосредственно в момент разговора, спросить у ребенка, знает ли он безопасное для себя место и может ли он туда добраться.
5. Выяснить, кто из взрослых знает об опасности, о которой рассказывает ребенок, кому он про это уже рассказывал, кто готов помочь ему, кто может выступить в его защиту.
6. Выяснить, к кому из этих людей телефонный консультант с согласия ребенка может обратиться.
7. Для проверки информации попросить телефоны тех взрослых, которым ребенок рассказывал о своей трудной ситуации, и попросить у ребенка разрешения позвонить им.
8. Предложить ребенку передать информацию о нем в полицию, органы опеки и попечительства, комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, школу и др. Если ребенок не соглашается, а консультант считает это необходимым, мотивировать ребенка.
9. В случае, когда ребенок находится в опасности, продумать вопрос о помещении ребенка в приют или социально-реабилитационный центр. Обсудить такую необходимость с ребенком.
10. Обеспечив безопасность ребенка, выслушав его, дав возможность сообщить ему о своих переживаниях, договорившись с ребенком о включении доброжелательных взрослых в его ситуацию, консультант вместе с ребенком обсуждает план помощи ребенку: что сделает сам ребенок, что сделают взрослые, чтобы помочь ему. Будет ли составлен такой план, и каким будет его

содержание, во многом зависит от возраста ребенка и той ситуации, в которой он оказался.

11. В завершение разговора консультант объясняет, как ребенок может снова позвонить ему в Службу ДТД и что это можно сделать круглосуточно; что все консультанты будут знать про него и сразу включатся в оказание ему помощи; что в лице консультанта он приобрел доброжелательного взрослого, которому не все равно, что случится с ребенком. Они договариваются о том, что ребенок перезвонит консультанту через определенный срок и расскажет, как идут у него дела. Только после этого они прощаются.

12. Сведения об обращении заносятся в журнал статистического учета обращений и в форму «Статистический учет обращений за смену».

13. В случае, когда для позвонившего организуется помощь за рамками телефонного консультирования (по пп. 8 и 9), телефонный консультант действует в соответствии с нормативно закрепленным порядком действий для этих случаев.