

**РАБОТА С СООБЩЕНИЕМ
ПО ПОВОДУ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С РЕБЕНКОМ
В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

Сообщение о жестоком обращении с ребенком, поступившее в Службу ДТД, требует особого внимания. При таком обращении телефонный консультант действует следующим образом.

1. *Определение степени остроты ситуации* происходит в первые минуты разговора, когда идет прояснение случая, о котором сообщает ребенок. Как правило, если ситуация острая, ребенок сообщает свои данные для организации помощи или быстро соглашается с тем, что это необходимо. Если ситуация будет развиваться в следующие 2–4 часа, у консультанта есть время поговорить с ребенком и обсудить с ним наилучший план помощи.

2. *Обеспечение безопасности ребенка.* Этот вопрос очень важен не только для ребенка в ситуации насилия, но и для тех детей, кто пережил ее. «Чувствуешь ли ты себя в безопасности сейчас?» – этот вопрос должен быть одним из первых задан консультантом при сообщении ребенка о жестоком обращении с ним или пережитом физическом или сексуальном насилии. Если ребенок находится в опасности, консультант старается организовать для него нахождение (проживание) в том месте, где он будет чувствовать себя в безопасности. Для этого консультант использует правила, закрепленные в должностной и рабочей инструкциях телефонного консультанта и нормативно закреплённом порядке действий в подобных случаях, принятых в Службе ДТД.

3. *Проверка информации.* Сообщение ребенка или третьего лица о жестоком обращении с ребенком нуждается в проверке. Для этого нужно спросить у ребенка, кому он уже рассказывал о насилии, и узнать о возможности связаться с этими людьми. Для проверки сообщенной информации нужно позвонить и поговорить с указанными лицами о том, что они знают о ситуации, в которой оказался ребенок, как они отнеслись к рассказу ребенка, что намерены делать, как будут защищать ребенка. При отсутствии таких лиц, консультант

связывается с лицами из окружения ребенка, которые могут сообщить ему дополнительные сведения, касающиеся данной ситуации.

4. *Поиск заинтересованных взрослых.* Как всякий человек в кризисной ситуации, ребенок чувствует растерянность и трудности в интеллектуальном овладении ею. Поэтому в разговоре важно вместе с ребенком осуществить поиск доброжелательных взрослых в социальном окружении, которые были бы заинтересованы в помощи ребенку. Их роль – поддерживать ребенка и осуществлять действия для его защиты. Желательно, чтобы у них был тесный контакт со Службой ДТД. В разговоре консультант последовательно спрашивает ребенка, кто из его семьи, из бабушек, дедушек, родственников, живущих в других местах, из учителей его школы, соседей, друзей его семьи, и т. д. захотел бы помочь ему и к кому ребенок мог бы обратиться за помощью. Как правило, такие доброжелательные взрослые находятся. Тогда консультант спрашивает, может ли сам ребенок позвонить им, и в случае утвердительного ответа оставляет за собой контролирующую роль (просит позвонить ему и рассказать о том, как ребенок поговорил с этими людьми и что они вместе решили делать). Если ребенок считает, что будет лучше, если им позвонит консультант, то так и нужно сделать.

5. *Установление контроля за ситуацией.* Контроль устанавливается посредством договоренности со звонящим о том, когда и зачем он повторно позвонит на линию. Например, если консультант и ребенок составили план, как избежать наказания за двойку по контрольной и договорились, что ребенок обратится к учительнице с просьбой дать ему возможность переписать контрольную работу, а после этого позвонит в Службу ДТД и сообщит о том, получено ли согласие – это и есть установление контроля за ситуацией. Если учительница не разрешит, то по договоренности с ребенком консультант позвонит ей и объяснит сложившуюся ситуацию.

Контроль также устанавливается в случаях организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, для получения обратной связи от специалистов (по согласованию с собеседником).

6. *Передача информации о случае в установленном порядке в органы опеки и попечительства.* При согласии ребенка на передачу информации в органы опеки и попечительства или иные правозащитные учреждения и органы, его данные, адрес местожительства и суть проблемы записываются в журнал статистического учета обращений и заполняется форма «Сбор данных о

ребенке пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства». Консультант заполняет форму для передачи сведений в орган опеки и попечительства. В задачи телефонного консультанта также входит выяснение в процессе разговора вопроса о том, находится ли ребенок в безопасности и каковы ресурсы для организации безопасного пребывания ребенка. Консультант также старается прояснить вопрос о степени риска дальнейшего жестокого обращения, которому может быть подвергнут ребенок.

Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства»

1. Данные о ребенке.
2. Кто сообщил/Откуда сведения.
3. Дата и время последнего контакта с ребенком/местонахождение ребенка.
4. Другие возможные информаторы в окружении ребенка.
5. Характер и признаки насилия.
6. Длительность ситуации насилия.
7. К кому ребенок может обратиться за помощью.