



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Глобальная сеть телефонных и социальных услуг для
детей и молодежи

Организация Детского Телефона доверия

Краткое руководство по организации Детского Телефона доверия

Подготовлено: Jeroo Billimoria, Paula Conaghan, Prakash Fernandes, Ellen Vroonhof и Pallavi

Помощь: группы индийского фонда CHILDLINE и МДТД

Благодарность:

Данный документ основан на публикациях “Заложить основу: начало организации” и “Наиболее часто задаваемые вопросы о Детских Телефонах доверия” индийского фонда CHILDLINE. Выражаем искреннюю благодарность команде CIF и всем Телефонам доверия в мире, которые поделились с нами своими представлениями, стратегиями и лучшими примерами из опыта, подтвердив тем самым свою приверженность принципам защиты детей.

Данная публикация издается для частного использования. Любая её часть может быть воспроизведена, на руководство можно ссылаться в любой форме, единственное условие – упомянуть авторов и издателей

©Международный Детский Телефон доверия, 2004



**Международный Детский Телефон доверия:
Организация Телефона доверия**

Организация Детского Телефона доверия

Краткое руководство по организации Телефона доверия

| | |
|---|----|
| Предисловие | 4 |
| Глава 1: Что представляет собой Детский Телефон доверия? | 6 |
| 1.1 Основные составляющие Детского Телефона доверия | 7 |
| 1.2 Цели Детского Телефона доверия | 9 |
| Глава 2: Наиболее часто задаваемые вопросы, связанные с организацией Телефона доверия | |
| Глава 3: Структура Детского Телефона доверия | 16 |
| 3.1 Стратегия работы Детского Телефона доверия | 17 |
| 3.2 Структура Детского Телефона доверия | 19 |
| 3.2.1 Координационный комитет Телефона доверия | |
| 3.2.2 Секретариат координационного комитета Телефона доверия | |
| 3.2.3 Центр приёма обращений на Телефон доверия | |
| 3.2.4 Социальная работа в рамках Телефона доверия | |
| 3.2.5 Ресурсы Телефона доверия | |
| Глава 4: Как запустить Телефон доверия? | 24 |
| 4.1 Организация «мозгового штурма» | 25 |
| 4.2 Знакомство с мнением детей путем проведения исследования потребностей | 26 |
| 4.2.1 Определение целей исследования | |
| 4.2.2 Принятие решения по формату исследования | |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.3 Сбор данных | |
| 4.2.4 Анализ данных | |
| 4.2.5 Отчет | |
| 4.3 Исследование региона | 29 |
| 4.3.1 Справочник по ресурсам | |
| 4.3.2 Работа с картой | |
| 4.4 Определение структуры | 34 |
| 4.4.1 Консультационное совещание | |
| 4.4.2 Встреча детей | |
| 4.5 Мобилизация ресурсов | 36 |
| 4.5.1 Выход на департамент телекоммуникаций и частные телекоммуникационные компании | |
| 4.5.2 Выход на органы местного управления | |
| 4.5.3 Выход на двусторонние организации, доноров, корпорации и прессу | |
| 4.6 Обучение команды Детского Телефона доверия | 39 |
| 4.7 Начало работы Детского Телефона доверия | 40 |
| 4.7.1 Испытательный период | |
| 4.7.2 Запуск | |
| Приложения | 42 |
| I. Программа «мозгового штурма» с предлагаемым списком участников | 42 |
| II. Подготовка к составлению плана действий | 43 |
| III. Анкеты для исследования потребностей | 45 |
| IV. Сбор данных среди детей и взрослых: некоторые советы | 50 |
| V. Образец справочника по ресурсам | 51 |
| VI. Пример упражнения составления схемы города | 52 |
| VII. Проект письма партнерам в телекоммуникационной организации | 53 |
| VIII. Выдержка из декларации принципов WSIS | 54 |
| IX. Предложения для координационного совета Телефона доверия | 55 |
| X. Предложения для центра приёма обращений на Телефон доверия | 57 |

Предисловие

Уважаемый читатель,

Международный Детский Телефон доверия желает вам всего наилучшего в процессе организации Детского Телефона доверия в вашей стране. Это очень волнующая и важная форма сотрудничества с детьми, и мы надеемся, что вы сможете воплотить в жизнь ту модель Телефона доверия, которая окажется самой лучшей вашего региона. МДТД, всемирная сеть Детских Телефонов доверия, с радостью познакомит вас с опытом Телефонов доверия всего мира, собранным в данной книге.

В настоящее время Телефоны доверия для детей и молодежи существуют 50 странах. Для укрепления и развития Телефонов доверия для детей и молодежи в октябре 1993 года в Амстердаме был создан МДТД. МДТД имеет своей целью установить связь с детьми и молодежью при помощи средств телекоммуникации, чтобы услышать их голоса, которые помогут улучшить положение в мире и реализовать их права. Стратегическая цель МДТД – открыть как можно большему числу детей и молодежи на всем земном шаре доступ к Телефонам доверия, поддержать создание новых Детских Телефонов доверия, в особенности в странах с развивающейся экономикой, чтобы к 2006 году активная сеть Детских Телефонов доверия существовала в 100 странах.

Когда вы пуститесь в ваше путешествие, у вас появятся некоторые опасения, например, что количество телефонов или другой инфраструктуры недостаточно или что дети не будут звонить на Телефон доверия. За последний год на Телефон доверия Индии (на частоте* 3.4) поступило 1,5 миллионов звонков, в Пакистане (на частоте 2.4) – 7 149 звонков, а в Зимбабве (на частоте 1.9) – 73 320 звонков. Звонки на данные Телефоны доверия поступали от безнадзорных детей, работающих детей, потерявшихся детей, детей, подвергшихся насилию, и эмоционально травмированных детей. Опыт этих Телефонов доверия показывает

также, как начинают использоваться имеющие в наличии ресурсы, дети знакомятся с современными технологиями, в предоставляемых услугах выявляются несовершенства. Без сомнения, сотрудникам данных Телефонов доверия ещё предстоит много потрудиться, но их опыт показывает, что какие бы резоны ни существовали для того, чтобы не организовывать Телефон доверия, указанные выше в них не входят!

Данный сборник основан на опыте нескольких Детских Телефонов доверия. Целью этой книги является ознакомление вас с успешным опытом становления горячей линии. Некоторые Телефоны доверия, к сожалению, поздно поняли важность этого процесса, поэтому МДТД надеется, что вы сможете с выгодой использовать богатый опыт организации Телефонов доверия во время планирования своей собственной линии.

Книга разделена на четыре главы. В первой внимание акцентируется на основных составляющих Детского Телефона доверия. Во второй главе предпринимается попытка ответить на некоторые вопросы, которые могут возникнуть у вас в связи с теми или иными мероприятиями в процессе организации и запуска Телефона доверия. Третья глава является обзором структуры Детского Телефона доверия и того, как она работает. В четвертой главе пошагово рассматривается предполагаемый процесс постановки службы в вашей стране. В приложения вы сможете найти проекты материалов других Телефонов доверия. Вы можете свободно адаптировать эти материалы к ситуации в вашей стране.

В процессе организации службы вы, без сомнения, ещё лучше поймёте, как наиболее эффективно выстроить взаимодействие с каждым ребёнком. МДТД будет рад ознакомиться с вашими комментариями и предложениями, которые вы можете направлять нам по адресу: info@childhelplineinternational.org

Успехов вам в постановке вашего Детского Телефона доверия. От имени всей команды МДТД,

Jeroo Billimoria
Исполнительный директор

* Частота рассчитывается на 100 человек населения, Источник данных: «Экономист», 2003 г.: Карманное издание «Мир в цифрах», 2004 год

Глава 1: Что такое Детский Телефон доверия?

“Может ли ребенок связаться с Телефоном доверия по почте или через Интернет? ”

“Телефон доверия предназначен только для особых целевых групп?”

“Приходят ли дети в офис Телефона доверия?”

“Существует ли ограничение по возрасту?”

В данном разделе предпринимается попытка ответить на некоторые из этих вопросов для того, чтобы выявить основные составляющие Детского Телефона доверия. Здесь у вас появится возможность конкретизировать ваше представление о Телефоне доверия с помощью:

- Обсуждения ключевых элементов концепции Детского Телефона доверия;

- Освещения основных целей Детского Телефона доверия.

Концептуальное понимание того, что такое Детский Телефон доверия, действительно является важным шагом, так как оно ведет к дальнейшему развитию Телефона доверия как целой философии.

1.1 Ключевые элементы Детского Телефона доверия

Детский Телефон доверия – это реализация права каждого ребенка. В широком смысле она может быть определена как услуга, доступная каждому ребенку в любой момент по первому требованию, фокусом которой являются дети и их защита и которая оказывает детям помощь в чрезвычайных ситуациях и при необходимости перенаправляет их в службы, оказывающие пролонгированную помощь.

Таким образом, ключевыми элементами, определяющими Детский Телефон доверия, являются следующие:

- **Доступность:** для достижения оптимальной доступности для детей в момент возникновения потребности в помощи желательно, чтобы Телефон доверия:
 - Работал 24 часа в сутки: в некоторых развитых, где службы по защите детей получили широкое распространение и осуществляют эффективную деятельность, не всегда существует необходимость 24-часовой работы этой службы.
 - Был бесплатен для детей; номер, по возможности, должен иметь 3-4 цифры для легкого запоминания, например, по образцу номера полиции и скорой помощи.
 - Действовал во всей стране, чтобы ребенок мог получить помощь, находясь в любой части страны, особенно в сельской местности или очень бедных районах.

- Был доступен детям и молодежи через различные средства коммуникации, такие как:
 - Телефон: стационарные, сотовые телефоны, текстовые сообщения, sms и факсы;
 - Интернет: чаты, веб-сайты;
 - Радио: беспроводные сети;
 - Услуги почты: письма, бесплатная почта.
- Социальные услуги: Телефон доверия выходит к детям, встречаясь с ними на улицах, обучая их тому, как набрать телефонный номер и осуществить звонок. Также сотрудники Телефона доверия занимаются информированием о существовании службы детей, встречаясь и беседуя с ними на улицах, в школах и т.д.
- **Фокус на правах ребенка:** в центре внимания Детского Телефона доверия должна стоять защита прав ребенка от самых различных форм поведения, которые, с точки зрения ребенка, могут нанести ему ущерб тем или иным образом. Для сохранения фокуса на защите прав ребенка большинство Телефонов доверия принимают следующую политику в отношении:
 - Возраста ребенка: большинство Детских Телефонов доверия ставят своей задачей работу с детьми до 18 лет, а в исключительных ситуациях – до 25 лет.
 - Целевых групп: так как Детские Телефоны доверия доступны всем детям и так как защита прав детей является главной задачей этих служб, основное внимание уделяется детям, чьи права нарушены, особенно бездомным, работающим детям, детям, подвергшимся насилию, жертвам торговли детьми, детям с ограниченными возможностями, наркоманам, детям в конфликте с законом, находящимся в специальных учреждениях, умственно отсталым, носителям ВИЧ/СПИД, пострадавшим в результате конфликтов и катастроф, политическим беженцам и детям, чьи семьи находятся в кризисной ситуации.

- Защиты ребенка: Детский Телефон доверия создает инфраструктуру для осуществления защиты прав детей, например, Телефон может вмешаться в случае сексуальных домогательств.
 - Сотрудничества с детьми: ребенок, звонящий на Телефон доверия, реализует своё право на участие, или сотрудничество. Ребенок знает, что на другом конце провода есть кто-то, кто готов выслушать его (ее) заботы. Все решения принимаются при активном участии ребёнка.
- **Помощь в экстренной ситуации и перенаправление детей для дальнейшей реабилитации:** Детский Телефон доверия оказывает содействие в экстренных ситуациях путем вмешательства в жизнь ребенка, осуществляемого в период кризиса. Данный период может продолжаться с момента поступления звонка до того момента, когда прекращение поддержки не будет означать возвращения ребенка в кризисную ситуацию. После оказания поддержки в экстренной ситуации ребенок направляется в другие организации для более долгосрочной реабилитации.

1.2 Цели Детского Телефона доверия

Детский Телефон доверия имеет уникальную возможность доступа к жизни и историям детей и молодежи. Поэтому равным образом важно, чтобы Детские Телефоны доверия доносили озабоченность детей до тех, кто ответственен за принятие решений. Некоторые ключевые задачи Детских Телефонов доверия по всему миру включают:

- Работу в духе Конвенции по правам ребенка, с особым вниманием на защиту прав ребёнка и его 'выслушивание'.
- Охват каждого ребенка, нуждающегося в поддержке и защите, через телефонное консультирование и помощь в кризисных ситуациях.

- Обеспечение доступа к услугам телекоммуникации для наиболее маргинализированных групп в городе и на селе.
- Помощь детским службам, которые недоступны для своей аудитории либо оказывают недостаточно качественную помощь.
- Борьбу за оказание качественных услуг детям, нуждающимся в особом уходе и защите, и за обеспечение соблюдения наиболее важных интересов детей.
- Обеспечение базы для создания сети организаций и тесной связи между службами, осуществляющими реабилитацию детей, нуждающихся в поддержке и защите.
- Создание сети НПО и правительственных организаций, работающих в русле национальной политики защиты детей.
- Ознакомление с опытом других Детских Телефонов доверия и собранных ими данных, а также совместная выработка стратегий для более эффективного охвата детей услугами служб.
- Предоставление возможностей для общения детей друг с другом, создавая таким образом сообщество молодых людей, способных выступить в защиту своих интересов.

Глава 2: Наиболее часто задаваемые вопросы, связанные с организацией Телефона доверия

В данном разделе мы предпринимаем попытку ответить на вопросы, которые наиболее часто задаются правительствами, организациями, отдельными людьми или странами, которые планируют открыть Детский Телефон доверия в затрудненных обстоятельствах.

1. Что такое Детский Телефон доверия?

Детский Телефон доверия – это экстренная телефонная служба, которая связывает детей, нуждающихся в поддержке и защите, с необходимыми службами и ресурсами. По какой бы модели ни строился Телефон доверия – по модели, распространённой в экономически развитых странах, с фокусом на консультирование или же по модели, более характерной для стран развивающихся, с фокусом на вмешательство в ситуацию – целью Детского Телефона доверия является работа с телефонными обращениями от детей, оказавшихся в трудной ситуации, оказание им немедленной помощи и направление их в службы более длительной реабилитации.

2. Что такое Детский Телефон доверия, горячая линия или линия предупреждения?

Термины "Детский Телефон доверия", "горячая линия", "линия предупреждения" в различных странах могут использоваться в разных значениях. Однако словосочетания "Детский Телефон доверия" и "детская горячая линия" должны

использоваться только в том случае, когда телефонная служба действительно предоставляет консультационные услуги, а дальше перенаправляет в другие службы или производит вмешательство. Не рекомендуется просто документировать звонки, не отвечая на обращение ребенка, так как это может подорвать его доверие миру.

3. Должен ли Детский Телефон доверия работать также и с молодежью?

Международные конвенции по детям определяют считая ребёнком человека до 18 лет. Однако в группы детей высокого риска также входит уличная молодежь, молодые люди, живущие с ВИЧ/СПИД, или молодежь, употребляющая вредные вещества. Так как целью Детского Телефона доверия является охват наиболее маргинализированных и уязвимых групп детей, следовательно, эта служба должна также фокусировать свое внимание на молодежи в возрасте 18-25 лет.

4. Кто вам звонит?

Звонить на Телефон доверия могут как сами дети, так и равнодушные взрослые, такие как представители полиции, педиатры, школьные учителя и т.д. Однако Детский Телефон доверия в первую очередь ждёт звонков от детей, которые доверяют службе, как самим себе.

5. Сами ли дети звонят на горячую линию?

Многие дети звонят, чтобы поделиться тем, что их волнует, более одного раза. Ребенок – самая главная ценность для Детского Телефона доверия. Укрепление доверия в отношениях с ребёнком помогает ему начать воспринимать Телефон доверия как близкого друга, к которому он может обратиться за помощью. Следовательно, служба должна уметь эту помощь оказывать, привлекая к своей деятельности внимание более широких слоёв населения.

6. Что значит вовлечь более широкие слои населения?

В развивающихся странах важное место в деятельности Детского Телефона доверия занимает социальная работа, а также рекламирование – информирование населения о своей работе. Именно так Детский Телефон доверия выходит к детям, которые нуждаются в помощи, но не звонят на Телефон доверия из-за недостаточно хорошо функционирующей телефонной инфраструктуры либо из-за неумения пользоваться телефоном.

Социальная работа обеспечивает доступность Телефона доверия маргинализированным группам детей. Информирование детей о Телефоне доверия происходит в форме разговоров на улице, индивидуальных бесед с детьми, проведения с детьми «открытых домов» или детских фестивалей и ярмарок. Также оно может проводиться в общественных местах, таких как железнодорожные станции, автобусные остановки, улицы и бедные районы для охвата как можно большего количества детей.

7. Почему дети звонят на Телефон доверия?

Позвонить на Детский Телефон доверия – это возможность для ребёнка быть услышанным. Дети звонят в поисках помощи по ряду проблем, таких как жестокое обращение, запугивание, суицидальные настроения из-за нежелательной или незапланированной беременности или семейных проблем. В развивающихся странах также могут встречаться следующие: запрос о помощи в поиске временного укрытия, семейный кризис или проблемы со здоровьем, жестокое обращение, потерявшиеся дети, репатриация, смерть близких, запрос совета и эмоциональной поддержки.

8. Наша инфраструктура недостаточно развита для того, чтобы запустить Детский Телефон доверия. Что нам делать?

Подготовка справочника по ресурсам позволит понять, какие службы уже существуют. Таким образом вы сможете рассчитывать на поддержку уже действующих служб для детей в трудных ситуациях. Документируя и анализируя поступающие звонки, вы сможете создать или хотя бы поставить вопрос о создании новых необходимых служб.

9. Необходимо ли Телефону доверия иметь единый номер, действующий на территории всей страны?

Да, это необходимо. Дети в трудных ситуациях, в особенности безнадзорные дети или жертвы торговли детьми передвигаются с одного места на другое. Общий по стране номер Телефона доверия позволяет детям держать его в памяти, и таким образом они легко смогут набрать его, если им понадобится помощь. Единый номер также помогает детям легче отождествлять себя со службой.

10. Необходимо ли иметь бесплатный номер Телефона доверия?

Да, необходимо. Основная идея Детского Телефона доверия – это работа в русле защиты прав детей. Дети имеют право требовать поддержки и защиты. Для некоторых детей будет достаточно одного звонка на Телефон доверия, но другим потребуется звонить чаще. Бесплатность разговора по Детскому Телефону доверия позволит соблюсти право ребенка на получение помощи в любой экстренной ситуации бесплатно.

11. Телефонная инфраструктура в моей стране недостаточно развита! И все же возможна ли организация Телефона доверия?

Детская горячая линия в развивающихся странах полагается не только на телефоны на пути к достижению своей цели охвата детей в кризисных ситуациях. Использование альтернативных методов, таких как как бесплатная почта или общение с детьми во время проведения мероприятий по информированию населения – это столь же важные аспекты работы службы. Возможность использования таких эффективных инновационных технологий, как беспроводная связь, спутниковая связь или детские радиопередачи, также может рассматриваться в регионах со слабо развитой телефонной инфраструктурой. Как только требования будут удовлетворены, дети начнут звонить.

12. Если будет поступать слишком много звонков, как мы справимся?

Эффективная деятельность Телефона доверия невозможна без взаимодействия нескольких организаций, здесь очень важны партнёрские отношения. Защита детей касается всех, а не только детских организаций или равнодушных взрослых. В особенности в развивающихся странах, испытывающих недостаток ресурсов, Детский Телефон доверия должен работать в сотрудничестве со многими партнерами.

Каждый из партнеров в сотрудничестве с другими отвечает за охват детей, нуждающихся в поддержке и защите.

13. Что значит термин ‘смежные системы’?

Смежные системы – это системы, с которыми ребенок вступает в контакт. Это может быть полицейская система, здравоохранение, суд, образование, транспорт, производство, пресса, телекоммуникации, корпоративный сектор, выборные представители – и все это важно для нас! Детский Телефон доверия должен работать в тесном контакте с этими смежными системами для обеспечения окружения, дружелюбного к ребенку.

14. С какими проблемами обычно сталкивается служба во время работы?

Детские Телефоны доверия могут сталкиваться с самыми разными проблемами, но каждую из них можно преодолеть! На основании опыта различных Телефонов доверия можно сделать вывод, что одной из проблем, с которыми сталкивается служба на первоначальном этапе работы, является большое число звонков, когда звонящий молчит в трубку, ошибается номером, звонит ради любопытства или развлечения и т.д. Основная трудность здесь - это превратить таких звонящих в потенциальных клиентов службы. Одной из задач начального этапа работы службы является охват нуждающихся детей напрямую, для чего проводятся кампании по охвату широких масс населения и повышению информированности.

Проблемы, связанные с неадекватным оказанием услуг, также зачастую встречаются на Телефонах доверия – например, отсутствие или нехватка ночных приютов для девочек или нехватка средств для дорогой операции. Ещё одна

проблема – изыскать ресурсы не только для сбора средств, но и для построения партнерства со всеми необходимыми системами. Хорошо выстроенное партнерство также помогает эффективному функционированию службы.

Глава 3: Структура Детского Телефона доверия

Мы надеемся, что в двух предыдущих разделах нам удалось ответить на ваши первые вопросы и удовлетворить основной интерес. В данной главе мы предполагаем обратиться к более практическим аспектам функционирования Телефона доверия, рассмотреть ключевые компоненты его структуры.

На самом деле важно запомнить, что каждый Детский Телефон доверия уникален, он выстраивается с учётом местных проблем и условий. Так как данное руководство подготовлено в первую очередь для стран с многочисленными социальными проблемами, в нём представлены особенности структуры Детского Телефона доверия, продемонстрировавшие свою эффективность в странах с развивающейся экономикой.

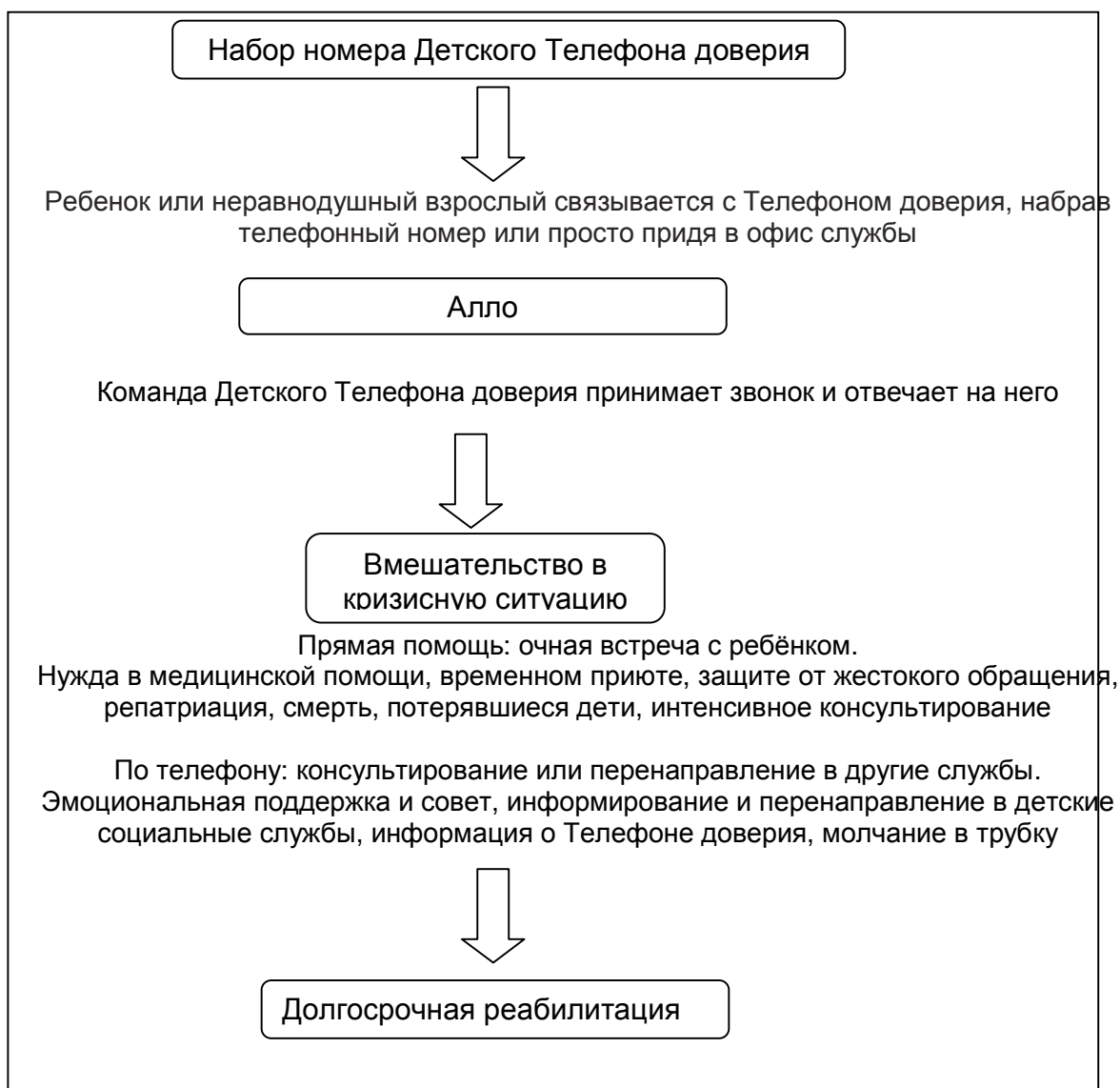
Таким образом, в данном разделе структура Детского Телефона доверия представлена через:

- Описание наиболее эффективных алгоритмов работы для стран с развивающейся экономикой;

- Описание ключевых функций различных компонентов структуры Детского Телефона доверия.

3.1 Алгоритм работы с обращением на Детский Телефон доверия

Алгоритм работы с обращением на Детский Телефон доверия в странах с развивающейся экономикой включает в себя обеспечение прямого вмешательства, эмоциональную поддержку и советы.



Передача другим организациям или партнерство для предоставления специализированных услуг, репатриация, привлечение членов семьи, создание базы добровольцев для долгосрочного наблюдения за детьми

Таблица 1: Алгоритм работы с обращением Детского Телефона доверия в странах с развивающейся экономикой

Как показано в диаграмме выше, Детский Телефон доверия в странах с развивающейся экономикой должен быть должным образом оснащен, чтобы проводить прямое вмешательство для оказания помощи звонящему.

На звонок, поступающий на Детский Телефон доверия, отвечает один из членов команды, работающих посменно, что обеспечивает возможность отвечать на все поступающие в центр звонки в течение 24 часов.

В зависимости от того, звонит ребенок или взрослый, сотрудник Телефона доверия выбирает наиболее эффективную стратегию работы. К примеру, можно сперва встретиться с ребенком, а затем направить его или ее в соответствующее учреждение для оказания медицинской помощи, во временный приют, для репатриации, защиты от жестокого обращения или для интенсивного консультирования. Если член команды считает, что для установления контакта с ребёнком потребуется некоторое время (нужно преодолеть определенное расстояние), то он(а) обращается за помощью в социальную организацию, расположенную в непосредственной близости от нахождения ребенка.

После принятия неотложных мер по вмешательству, следующим шагом является направление ребенка на долгосрочную реабилитацию. На данном этапе предполагается участие партнерских и других организаций по оказанию специализированных услуг. Важным моментом является участие ребенка в данном процессе с момента получения звонка и до окончания реабилитации.

Манохар обращается на Телефон доверия с жалобой на высокую температуру. Член команды Детского Телефон доверия направляется к Манохару, чтобы доставить его в ближайшую больницу. Манохара необходимо госпитализировать. Член команды также информирует о случившемся расположенную неподалёку социальную организацию, и вместе они осуществляют постоянное наблюдение за Манохаром. После выписки из больницы ребёнок возвращается на улицу. Сотрудник Телефона доверия поддерживает с ним постоянный контакт для обеспечения доступа к телефону и получения при необходимости медицинской помощи.

3.2 Структура Детского Телефона доверия

Наиболее эффективной в странах с развивающейся экономикой была признана следующая структура, логично вытекающая из алгоритма работы с обращениями и целей Детского Телефона доверия. Данная структура основана на “добавлении бренда к модели”. Данная модель стимулирует страны организовывать Телефоны доверия на основе уже имеющихся ресурсов и интегрировать Телефон в уже существующую систему услуг в качестве дополнительного компонента. Эта модель признает важность местной и региональной экспертизы в национальной структуре. Согласно ей, Телефон доверия должен быть адаптирован к культурному контексту страны. Организации – партнеры в организации и деятельности службы берут на себя обязательства по оказанию услуг и договариваются действовать под единым национальным брендом. Это обеспечивает более высокое качество вмешательства, использования ресурсов и порождает совместное чувство принадлежности к службе.

Ключевые элементы структуры Детского Телефона доверия могут быть

следующими:

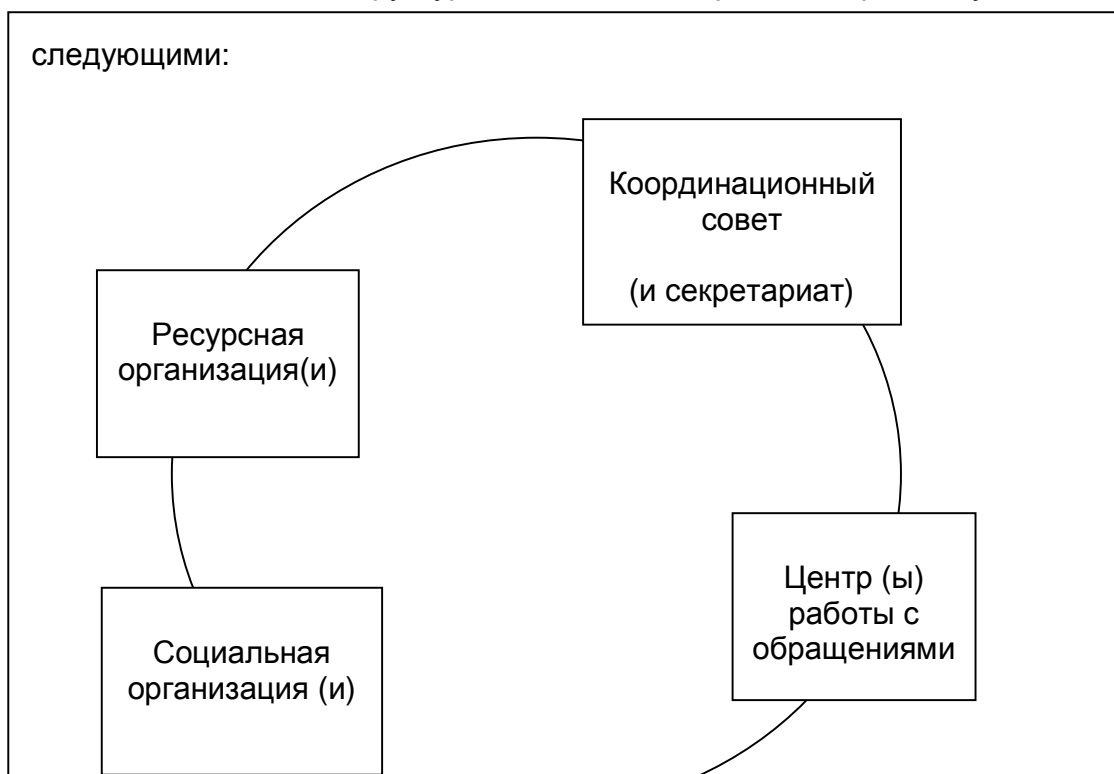


Диаграмма 2: Структура Детского Телефона доверия

Каждый компонент в приведенной выше диаграмме выполняет свою особую функцию с целью обеспечения эффективного осуществления алгоритма работы. Как ранее упоминалось, структура Детского Телефона доверия основывается на партнерстве. Таким образом, Телефон доверия создает базу для организации сети, объединяющей социальные, ресурсные организации и партнеров в управлении. Основная функция каждого из этих компонентов в структуре Телефона доверия описывается ниже:

3.2.1 Координационный совет Детского Телефона доверия

Координационный совет является основным органом, вырабатывающим политику Детских Телефонов доверия, а также несет ответственность за обеспечение их эффективного функционирования. Состав координационного совета (КС) может варьироваться в каждой стране. Предлагается следующий список членов Координационного совета:

- Представители правительства
- Представители телекоммуникаций (правительство и компании)
- НПО
- Сеть НПО
- Донорские организации
- Двусторонние и многосторонние организации
- Представители партнерских организаций, например: полиции, железных дорог, центров, принимающих телефонные обращения, социальные и ресурсные организации

Для эффективности работы Координационного совета рекомендуется состав из 15 членов. В данном органе представители правительства должны играть ведущую роль. Ключевые функции Координационного совета – это наблюдение за деятельностью Детского Телефона доверия и внесение предложений по проведению мероприятий для улучшения работы службы. Такими мероприятиями могут быть, например:

- Мониторинг качества работы службы, осуществляемый Детским Телефоном доверия посредством анализа полученных звонков и стратегий работы с ними.
- Обеспечение координации между правительственными департаментами и НПО в помощь детям, нуждающимся в поддержке и защите.
- Проведение мероприятий для обеспечения оказания адекватных услуг для детей, нуждающихся в поддержке и защите.
- Планирование **стратегий** **подготовки** для социальных и ресурсных организаций, а также пересмотр бюджета для этих организаций.
- Предложение мероприятий по решению проблем и вопросов, с которыми сталкивается Телефон доверия во время работы.

3.2.2 Секретариат Координационного совета Детского Телефона доверия

Основная роль секретариата Детского Телефона доверия – это обеспечение эффективной работы в сети, обеспечение соответствующего документирования и проведение тренингов для организаций-партнёров Телефона доверия. Секретариат Телефона доверия находит решения по вопросам или проблемам, с которыми сталкивается команда, отвечая на звонки, обеспечивая таким образом, эффективное функционирование службы. Ключевые функции секретариата включают:

- Координацию Телефона доверия на уровне страны посредством проведения регулярных совещаний с партнерами Детского Телефона доверия и посещения организаций.
- Обеспечение бесперебойной работы Детского Телефона доверия путем постоянного взаимодействия с департаментом телефонного сообщения.
- Организацию регулярного обучения для сотрудников Телефона доверия.
- Организацию регулярных рабочих совещаний с другими ресурсными организациями.
- Проведение совместного обучения со смежными системами, такими как полиция, врачи, медсестры, должностные лица, осуществляющие надзор за условно осужденными и т.д.

- Обеспечение достаточного количества наиболее важного информационного материала.
- Составление ежемесячных отчетов по полученным звонкам с выделением новых тенденций, публикацию информационных бюллетеней/ежегодных отчетов, обнародование статистики Телефона доверия, отчеты и обновление ресурсного справочника.

Среди сотрудников секретариата должен быть хотя бы один координатор на уровне страны, который мог бы возглавить процесс, предпочтительно имеющий 5-7 лет опыта работы в данной области и образование социального работника. В зависимости от размера страны и сложности социальной ситуации вам может потребоваться более одного координатора.

3.2.3 Центр, принимающий обращения на Детский Телефон доверия

Задача центра, принимающего обращения - ответ на каждый входящий звонок 24 часа в сутки и оказание необходимой помощи звонящим. Сотрудники центра не только оказывают необходимую помощь, но и фиксируют каждый поступающий звонок. Данный орган так же участвует в повышении информированности о Телефоне доверия широких групп населения. Ключевые функции центра включают:

- Ответы на все звонки, вмешательство и последующее наблюдение за случаем;
- Проведение регулярного телефонного опроса;
- Документирование всех звонков и ведение журналов;
- Внесение данных в компьютерную базу;
- Организацию ежемесячных совещаний со всеми членами команды;
- Подготовку и реализацию ежемесячных планов для социальных служб с целью информирования детей о существовании Телефона доверия.

Среди сотрудников центра приёма телефонных обращений должен быть 1 руководитель для обеспечения качественной работы и работы с наиболее трудными звонками. Его команда состоит из 7 человек, работающих в три смены по 8 часов. В странах, в которых ночные поездки опасны, ночное дежурство может

длиться дольше. Членами команды / добровольцами могут быть представители общественности, получающие хотя бы символическую зарплату, так как это может быть существенным для их выживания.

3.2.4 Социальные службы Детских Телефонов доверия

Социальные службы отвечают за работу со случаями, переданными им центром, принимающим обращения на Телефон доверия. Им могут передаваться для работы некоторые детские телефонные обращения. Основными функциями социальных служб являются:

- Работа со случаями, переданными им центром, принимающим обращения на Телефон доверия, их отслеживание;
- Повышение осведомленности о деятельности Телефона доверия населения в том регионе, на который рассчитана служба;
- Тестирование телефонов в регионе;
- Документирование всех принятых звонков.

3.2.5 Ресурсные организации Детского Телефона доверия

Ресурсные организации оказывают особые услуги на основании потребностей звонящего. Функции ресурсной организации включают:

- Обеспечение долгосрочного отслеживания случаев в соответствии с потребностями ребенка;
- Проверка номера Детского Телефона доверия;
- Распространение информации о Детских Телефонах доверия.

Ни для социальных служб, ни для ресурсных организаций дополнительный штат не требуется. Их функции могут быть включены в список обязанностей уже работающих сотрудников.

Глава 4: Как запустить Детский Телефон доверия?

Опыт Детских Телефонов доверия показал, что для того, чтобы служба работала эффективно и без срывов, перед её началом необходимо достаточно времени и сил уделить планированию. К сожалению, не существует стандартного плана того, как надо запускать Телефон доверия, так как эта служба должна соответствовать социальным, культурным и экономическим особенностям конкретной страны. Однако на основании опыта Детских Телефонов доверия были разработаны определенные процессы, способствующие более эффективному планированию. Стране предлагается вместо организации этой службы сразу на национальном уровне запустить пилотный Телефон в определённом городе или районе, а затем постепенно расширять его.

В данной главе описываются первые шаги, которые страна может предпринять перед началом работы Детского Телефона доверия. Такими шагами могут быть:

- Организация «мозгового штурма»;

- Проведение оценки потребностей, чтобы узнать мнение детей по вопросу о Телефоне доверия;
- Исследование региона при помощи ресурсного справочника;
- Определение структуры Детского Телефона доверия;
- Мобилизация ресурсов для Телефона доверия;
- Обучение сотрудников Телефона доверия;
- Запуск службы.

Многие из этих шагов могут предприниматься параллельно.

4.1 Организация «мозгового штурма»

«Мозговой штурм» - это первый шаг по организации Детского Телефона доверия. Целью такого совещания является совместное обсуждение всеми партнерами идеи детской горячей линии, и разработка коллективного плана действий для продвижения этой идеи.

Поэтому особенно важно, чтобы основные партнеры участвовали на совещании. Среди партнеров могут быть: НПО, региональные / национальные организаций в области защиты прав детей, образовательные организации, телекоммуникационные компании, ЮНИСЕФ, доноры, представители правительства и активисты в области защиты прав детей.

Программа данного совещания может включать:

- Освещение опыта работы детской горячей линии, работающей в том же регионе
- Понимание глобальных перспектив детских горячих линий
- Отражение специфичных страновых проблем, отрицательно влияющих на детей, и требующих оценки
- Выработка плана действий для дальнейшего продвижения идеи

МГЛД может внести определенный вклад в проведение данного совещания, например, пригласив представителей страны этого же региона с похожими социально-культурными условиями, в которой успешно прошел запуск горячей линии для детей. Во время визита представителей МГЛД также пройдут встречи с телекоммуникационными компаниями для обеспечения бесплатных линий и совещания с ЮНИСЕФ и донорами для продвижения идеи детской горячей линии.



В помощь по организации встречи вам предлагаются следующие материалы:

- Предварительная программа совещания, Приложение I.
- Предварительный список приглашенных, Приложение I.
- Предлагаемые пункты плана действий, Приложение II.

4.2 Исследование потребностей с целью знакомства с мнением детей

Каждая страна уникальна в своих потребностях и имеющихся службах, а также вопросах и проблемах, связанных с реализацией прав детей. Исследование потребностей (ИП) – это чрезвычайно важный процесс, необходимый для знакомства с отношением детей к Телефону доверия, а также установления взаимопонимания с партнерами в том, что касается работы службы. Данное исследование проводится при помощи организаций городского/районного уровня и в нем принимают участие, как сами дети, так и взрослые.

Основные цели ИП включают:

- Планирование организационной структуры Детского Телефона доверия, основанной на потребностях детей и мнении общественности;
- Определение потребностей в обучении в стране для обеспечения эффективности работы Телефона доверия;
- Определение фокуса стратегий информирования населения. Например, если исследование потребностей выявит, что целевой группой являются Телефона беспризорные/работающие дети, тогда стратегии информирования населения должны осуществляться через работу на улицах, вокзалах и т.д.
- Разработка стратегии деятельности сети организаций со смежными системами. ИП также проводится в смежных системах для выявления их отношения к проблемам, с которыми сталкиваются дети. Это поможет в разработке эффективной стратегии;

- Привлечение волонтеров: ИП знакомит общественность с концепцией Телефона доверия для детей и заинтересованных взрослых. Общественная поддержка начинает проявляться, как только служба начинает действовать.

Каждое НПО проводит исследование потребностей в своем географическом регионе. Важным признаком данного ИП является то, что в нём поощряется участие детей в качестве исследователей, опрашивающих своих сверстников.

Некоторые ключевые процессы во время проведения ИП:

4.2.1 Определение целей исследования

Первый шаг – это четкое определение целей исследования. Вот темы, которые могут подниматься в вопросах, задаваемых детям во время ИП: проблемы, с которыми сталкиваются дети, их способы борьбы с проблемами, смогут ли они набрать номер Детского Телефона доверия, в какой ситуации они бы позвонили, за какой помощью обратились бы. Похожие вопросы помогут равнодушным взрослым определить цели работы.

4.2.2 Принятие решения по формату исследования

Исследование может быть количественным или качественным. Опыт показывает, что как только цель исследования вопроса о Детском Телефоне доверия становится ясной, лучше всего проводить выборочное исследование. Идеальный формат – это многослойная случайная выборка. Подразделение для выборки основывается на различных критериях для различных групп:

- *Дети:* разделите опрашиваемых по возрасту и благосостоянию, выделите детей, живущих в семьях, детей, посещающих школу (частную, государственную), работающих детей (в соответствии с родом деятельности) и сбежавших из дома.

- *Взрослые:* подразделите опрашиваемых на следующие группы: госслужащие (полиция, работники здравоохранения, гражданские служащие и т.д.), работники системы образования и эксперты.
- *Владельцы общественных телефонов:* подразделите опрашиваемых по территории и числу автономных общественных телефонов в противоположность общественным телефонам в магазинах, ресторанах и т.д.

4.2.3 Сбор данных

График интервью не является общим, он разрабатывается в зависимости от каждой конкретной ситуации, особенно при работе с детьми. После интервьюирования детей, взрослых и владельцев общественных телефонов проводится сбор данных. Дети сами должны проводить часть исследования. Среди этих детей могут быть школьники, дети, находящиеся в таких учреждениях, как приюты, а также волонтеры, работающие на улицах.

4.2.4 Анализ данных

Анализ данных проводится таким образом, чтобы вычлнить необходимую для нас информацию. Лучше, чтобы дети принимали участие и в анализе, и изучении результатов исследования. Анализ данных может включать:

- Кодирование данных в компьютере;
- Внесение данных в компьютер;
- Представление данных в виде обычных и сводных таблиц.

4.2.5 Отчет

В отчете должны содержаться сами проблемы, их возможные решения, собранные доказательства и методы, применяемые для их сбора. Отчет пишется таким образом, чтобы помочь в формулировании плана действий. Дети должны быть

частью готовящей отчет команды и также могут принимать участие в представлении отчета правительству и т.д.



Чтобы помочь вам в проведении ИП, мы предлагаем следующие материалы:

- Проект выборочного исследования по детям и взрослым, Приложение III.
- Советы при работе с детьми, взрослыми и детьми-исследователями, Приложение IV.

4.3 Исследование региона

Очень важно, чтобы Детские Телефоны доверия оптимально использовали имеющиеся ресурсы, поэтому также важно исследовать, какие же ресурсы имеются в наличии. Наиболее эффективными являются следующие процессы:

- Составление ресурсного справочника;
- Нанесение на карту имеющихся в городе ресурсов.

4.3.1 Ресурсный справочник

Ресурсный справочник – это полный список детских социальных служб в регионе. Сюда входят организации, чья деятельность связана с детьми, консультационные службы, наркологические центры, контактные номера детских специалистов, приютов, больниц, отделений милиции, местных доноров, подстанций скорой помощи, неравнодушных взрослых и спонсорских агентств. Ресурсный справочник содержит список возможных источников помощи, что позволяет провести анализ ситуации в городе, который поможет не просто выявить пробелы в оказании услуг, но и будет содействовать в разработке стратегии по встраиванию Детского Телефона доверия в систему имеющихся служб. Ресурсные справочники Детских Телефонов доверия городов/районов затем обобщаются на национальном уровне для представления общей картины имеющихся детских служб в стране. Это помогает в планировании и реализации изменений в национальной политике. Ресурсный справочник периодически обновляется, так как команда Детского Телефона доверия в процессе своей работы встречается со многими организациями и поэтому существует необходимость обновлять данные об организациях.

В ресурсном справочнике должны быть обозначены все организации, работающие с детьми. Кроме того, в нем должна содержаться информация о местных органах управления, а также информация об органах государственной власти и т.д. на городском уровне.

В ресурсном справочнике должны быть обозначены следующие службы:

- Службы для детей по месту жительства
- Интернаты для девочек/мальчиков
- Службы по работе с детьми улиц
 - Только консультирование
 - Дневные консультационные центры
 - Дневные/ночные приюты
- Специализированные службы
- Службы по работе с инвалидами
- Детские поликлиники
- Спонсорские службы для детей
- Службы усыновления/удочерения
- Центры профессионального обучения
- Наркологические центры
- Службы консультирования по телефону
- Службы по работе с женщинами
- Отделения милиции
- Больницы
- Скорая помощь
- Банк крови
- Местная администрация
- Другие

Чтобы ресурсный справочник оставался полезным, он требует регулярного обновления по всем организациям страны. Образовательные учреждения инициируют этот процесс, в который входят следующие моменты:

Определение существующих источников информации о службах:

Информацию о службах можно найти в:

- Существующих справочниках служб
- Государственных отделах социального обеспечения
- Газетах

- Услышать в разговорах

После исследования этих источников составляется список городских организаций, а на НПО, работающие с особыми группами детей, возлагается обязанность подготовить список служб, работающих с этими группами детей.

Посещение организации с целью объяснения задач Детского Телефона доверия и оценки желания данной организации принимать участие в его создании и деятельности:

Учреждение образования посещает все работающие с детьми организации. Представителям образовательного учреждения рекомендуется встретиться со всеми сотрудниками организации во время визита. Целью визита является возможность понять стратегию вмешательства организаций, объяснить концепцию Детского Телефона доверия и обсудить возможность участия в ней данной организации.

Упорядочение данных, собранных в детских службах города/района:

Образовательная организация обязана упорядочить данные, предоставленные студентами/сотрудниками и НПО. Полученные данные вносятся в специально разработанную компьютерную программу, а бумажный носитель ресурсного справочника готовится по следующему формату:

Наименование организации :

Адрес:

Контактное лицо:

Телефон/Факс/email:

Часы работы:

Задачи:

Политика: Возраст, пол, необходимые документы, другая информация

Целевая группа:

Имеющиеся подразделения:

Инфраструктура:

К какому району относятся:

Отправка проекта сводки полученной информации в организацию для проверки

В каждую организацию, которую планируется включить в справочник, необходимо отправить информацию о ней в том формате, в каком она будет вноситься в справочник, для проверки её достоверности и правильности. Организация вносит необходимые изменения и отправляет информацию обратно в учебное заведение. Кроме того, организации должны в будущем извещать учреждение о любом изменении своей политики или формы оказания услуг.

Заключительный этап подготовки ресурсного справочника

Учебное учреждение вносит последние поправки и размножает заключительный вариант справочника с целью дальнейшей передачи в центры, принимающие звонки, секретариат, социальные сужбы и ресурсные организации, а также заинтересованным людям и организациям.

Очень важно помнить:



**Международный Детский Телефон доверия:
Организация Телефона доверия**

- Ресурсный справочник будет эффективным, если его:
 - Сделать 'дружественным' к пользователю и простым в обращении;
 - Постоянно обновлять;
 - Перевести на местный язык.

- Ресурсный справочник поможет вам превратить Телефон доверия в настоящего помощника. Это можно сделать при помощи:
 - Постоянных контактов с организациями, перечисленными в справочнике;
 - Распространения бюллетеня Детского Телефона доверия среди ресурсных организаций;
 - Отправки указанным в справочнике организациям ежемесячных писем о детях, направленных в эти организации.



Для помощи в подготовке ресурсного справочника мы предлагаем вашему вниманию:

- Анкету для сбора данных, Приложение IV.
- Формат ресурсной директории, Приложение IV.

4.3.2 Работа с картой

Для того, чтобы помочь работающей на Телефоне доверия команде ознакомиться с имеющимися в регионе ресурсами и службами, необходимо подготовить подробную карту города. На карте отмечаются местности с высокой концентрацией детей, организаций и ресурсных организаций, таких как больницы, приюты и т.д. Такая карта также поможет вам определить особые целевые регионы для деятельности социальных служб Телефона доверия. Нанесение на

карту города необходимых объектов должно стать постоянным видом деятельности для команды с целью отражения изменений и дополнений в имеющиеся ресурсы, целевые регионы для работы социальных служб, а также и возможное местонахождение детей – потенциальных абонентов Телефона доверия. Эта работа также помогает набросать план действий и установить приоритеты в соответствии с наметившимися в регионе новыми потребностями и тенденциями. В основу работы с картой города лягут результаты двух предыдущих этапов – подготовки ресурсного справочника и исследования потребностей. На карте города/района необходимо отметить следующие данные:

- Районы, из которых ожидаются звонки;
- Районы, в которых существует наибольшая вероятность нахождения маргинализированных детей (перекрестки дорог/бедные районы), например, беспризорных детей, попрошаек, детей, работающих в качестве прислуги и т.д.;
- Ресурсы, имеющиеся в городе/районе, такие как (если невозможно нанести на карту такие ресурсы, необходимо собрать о них информацию):
- Административные органы – городское управление
- Известные части города/района: автобусные остановки, вокзалы и т.д.

Чем подробнее составлена карта, тем более целенаправленной и эффективной может быть деятельность Детского Телефона доверия по охвату детей, нуждающихся в поддержке и защите.



В помощь в подготовке городской карты вы найдете следующие материалы:

- Формат городской карты, Приложение VI.

4.4 Определение структуры

Структура Детского Телефона доверия, как обсуждалось в предыдущей главе, включает Координационный совет, секретариат совета, центр приёма поступающих обращения, социальные службы и ресурсные организации.

Все работающие с детьми организации, политика которых включает реабилитацию детей, являются ресурсными организациями Детского Телефона доверия. Однако некоторые организации отвечают за оказание помощи детям в критических ситуациях.

4.4.1 Консультационные совещания

Решение по структуре Телефона доверия должно приниматься по результатам ИП на консультационном совещании всех партнеров. Организации, избранные в состав структуры Детского Телефона доверия, подписывают между собой Меморандум взаимопонимания. Таким образом, эти организации берут на себя ответственность за работу с обращениями, поступившими на Детский Телефон доверия со всего города/района.

4.4.2 Встреча детей

Очень важно одновременно проводить семинары с детьми, особенно теми, что считаются в городе наиболее маргинализированными. Во время таких совещаний дети могут провести 'мозговой штурм' от лица службы (предпочтительно проводить такое упражнение на местном языке, чтобы дети могли отождествить себя со службой) и внести свои предложения по оформлению логотипа службы.



В помощь в построении структуры Телефона доверия МДТД в настоящий момент готовит образцы Меморандумов взаимопонимания, которые в скором времени можно будет найти на веб-сайте МДТД

4.5 Мобилизация ресурсов

Так как служба помощи детям в критической ситуации не имеет возможности брать плату за оказание услуг, мобилизация ресурсов является ключевым компонентом для старта Детского Телефона доверия. Как объяснялось в предыдущей главе, “модель нового бренда” помогает минимизировать дублирование услуг. Существует три направления мобилизации ресурсов для этапа запуска Детского Телефона доверия:

- Обращение в отдел телекоммуникации с целью получения бесплатной международной телефонной линии;
- Обращение в органы местного самоуправления для получения финансовой, инфраструктурной и иной необходимой поддержки;
- Обращение в двусторонние организации, к донорам, корпоративные организации и прессу.

4.5.1 Обращение в департамент телекоммуникаций и частные телефонные компании

Очень важно привлечь департамент телекоммуникации и частные телефонные компании для участия в начальной стадии планирования Телефона доверия и информировать их о ходе проведения исследования потребностей и подготовки ресурсного справочника. Можно было бы направить официальное письмо/предложение приглашенным, в котором бы подчеркивалась важность создания Детских Телефонов доверия, выполнения обязательств страны по реализации положений Конвенции по правам ребенка, а также приводились бы примеры положительного опыта Детских Телефонов доверия в других странах. В некоторых странах департаменты правительства по работе с детьми также обращались в департамент телекоммуникаций с просьбой выделения бесплатной

международной телефонной линии для детей. Партнерам в департаменте телекоммуникаций можно напомнить, что одним из решений Декларации принципов Всемирной встречи на высшем уровне информационной общественности (WSIS) было оказание поддержки в обеспечении доступа детей к информационным телекоммуникационным технологиям.



В помощь для получения бесплатного международного номера предлагаем следующие материалы:

- Проект письма в отдел телекоммуникаций, Приложение VII.
- Копия декларации WSIS по охвату маргинализированных групп детей, особенно в странах с развивающейся экономикой,

Приложение VII.

4.5.2 Обращение в органы местного самоуправления

В органы местного самоуправления по работе с детьми можно обратиться с просьбой оказать финансовую поддержку в выплате зарплаты и возмещения административных издержек секретариата, центра работы с поступающими обращениями и социальных служб. Кроме того, они также могут финансировать основные расходы по оказанию помощи в кризисных ситуациях.

В дополнение к финансовым ресурсам органы местной власти могут оказать и другую поддержку. На этом этапе Детский Телефон доверия налаживает контакты с различными смежными системами, такими как милиция, органы здравоохранения, судебная система, система ювенальной юстиции, образование, транспорт, отделы труда, прессы и телекоммуникации. Представители смежных систем также могут принимать участие в работе Координационного совета Телефона доверия и принять обязательства по созданию страны, дружелюбной к ребенку. Для распространения этой идеи на всех уровнях и всем чиновникам смежных систем Детский Телефон доверия на постоянной основе проводит для

них различные обучающие программы. Обучение в смежной системе может включать в себя следующие темы:

- Расширение доступа к службам здравоохранения, образования и т.д.;
- Организация специализированных служб там, где это необходимо;
- Выделение ресурсов, в том числе времени, внимания, денег, инфраструктуры и т.д.;
- Изменение восприятия обществом ребенка, нуждающегося в помощи, как проблемы, на восприятие его/ее как пострадавшего в результате сбоя в работе части системы.



В помощь в мобилизации ресурсов мы предлагаем вашему вниманию следующие документы:

- Проект годового бюджета Координационного совета Телефона доверия, Приложение IX.
- Проект годового бюджета центра работы с обращениями, Приложение X.

4.5.3 Обращение в двусторонние организации, к донорам, корпорациям и прессе

Детский Телефон доверия должен развивать активное партнерство с двусторонними организациями, другими донорами, корпорациями и прессой для мобилизации ресурсов. Как показывает опыт других Телефонов доверия, партнёры могут помочь в следующих аспектах деятельности службы:

- Двусторонние организации могут оказать помощь тем аспектам деятельности Телефона доверия, которые связаны с документированием, обучением и рекламой;
- Доноры могут оказать поддержку таким специфическим компонентам деятельности, как медицинская помощь, питание, поездки и т.д.;
- Корпорации могут помочь в развитии инфраструктуры в части обеспечения транспортом, проведения информационных кампаний. Кроме того, важным

моментом здесь является то, что корпоративные партнеры могут предложить свой опыт по компьютерному программированию и дизайну материала при подготовке рекламных программ;

- Пресса является важным партнером Детского Телефона доверия в том, что касается доведения до сведения общественности озвученных по Телефону доверия детских проблем, также повышении информированности населения о Телефоне доверия и его номере.

Детский Телефон доверия, таким образом, должен обращать внимание подобных организаций на вопросы защиты детей и побуждать их включать эти вопросы в программу своей деятельности.



В помощь по мобилизации ресурсов от упомянутых организаций вы найдете следующие материалы:

- Предложение Координационному совету, Приложение IX.
- Предложение центру ответов на звонки, Приложение X.

4.6 Обучение сотрудников Телефона доверия

Сотрудники Детского Телефона доверия находятся в эпицентре деятельности Телефона. Они его лицо. Теперь, когда телефон начинает звонить, партнёрские организации должны начать набор и обучение сотрудников, которые будут вовлечены в работу Детского Телефона доверия.

Требования к сотрудникам были сформулированы в результате опыта работы различных Детских Телефонов доверия в мире. Например, сотрудники Детского Телефона доверия должны быть молодыми, динамичными и приверженными делу, а также иметь опыт работы в реальных жизненных ситуациях. Сотрудники должны

быть как можно более близкие к группе потенциальных абонентов Телефона доверия и его целевым группам, таких как молодежь улиц, клиенты приютов и т.д. Работа на Детском Телефоне является частью процесса реабилитации реабилитации для большинства членов команды, которые выросли на улицах или жили в приютах. Организация должна обеспечивать постоянное проведение тренингов личностного роста, чтобы сотрудники Телефона доверия воспринимали его как основу их будущего. В некоторых странах сотрудниками Телефона доверия являются волонтеры. Несмотря на то, что им выплачивается символическая заработная плата, так как они являются представителями общественности, их работа строится на добровольных началах.

Секретариат организует внутреннее обучение на уровне страны сразу же, как только набраны сотрудники и подключены телефоны. Недельное обучение должно охватить все вопросы, связанные с работой Телефона доверия, убеждениями и ценностями сотрудников, навыками проведения вмешательства, документирования и отслеживания случаев, а также рекламирования Телефона. Также рекомендуется установление контакта с Телефоном доверия другой страны и проведение визитов по обмену опытом для сотрудников всех уровней обоих Телефонов.



В помощь в проведении обучения МДТД в настоящий момент готовит сборник материалов по проведению обучения, который в скором времени будет размещен на веб-сайте МГТД

4.7 Запуск Детского Телефона доверия

Структура Детского Телефона доверия выстроена, номер отвечает, сотрудники обучены. Однако перед тем, как официально открыть данную службу, рекомендуется провести испытание Телефона доверия.

Основные мероприятия в фазе испытания включают:

- Проверка телефона на предмет технического соединения абонентов из регионов с центром;
- Информирование детей о существовании такой услуги;
- Отбор волонтеров из числа детей/молодежи в регионах, которые будут распространять информацию о Телефоне;
- Осуществление мониторинга поступивших звонков и действий, которые предприняли сотрудники, в том числе проблем документирования и коммуникации, возникших на начальном этапе;
- Начало диалога со смежными системами, работающими с детьми – потенциальными клиентами Телефона доверия.

4.7.1 Испытательный период

После фазы испытания, которая обычно занимает 3-6 месяцев, вы обнаружите, что Телефон доверия города/района стал принимать большое количество звонков, требующих вмешательства, а отслеживание большинства звонков проходит успешно. Документация также ведется соответствующим образом. Существует более четкое понимание роли каждой организации и осуществляемого между ними сотрудничества в целях четкого функционирования службы.

4.7.2 Начало работы службы

Теперь, когда сотрудники Телефона доверия уверены в эффективности своей работы при ответе на звонки, можно вводить службу в действие. Предлагается день ввода службы в действие сделать днем защиты прав детей, а всю неделю проводить мероприятия с фокусом на права ребенка по всей стране.



В помощь по освещению работы службы МДТД в настоящий момент разрабатывает ресурсное руководство, посвящённое технологии,

принятой Телефонными доверия во всем мире, и в скором времени это руководство будет размещено на веб-сайте МДТД.

Приложения

Приложение I: Программа «мозгового штурма»

Предварительная программа «мозгового штурма» может включать:

- Пункт 1: Обмен опытом работы Телефонов доверия региона.
- Пункт 2: Понимание глобальных перспектив Детских Телефонов доверия.
- Пункт 3: Обсуждение особых, требующих решения проблем страны, от которых страдают дети.
- Пункт 4: «Мозговой штурм» в малых группах вокруг идеи создания Детского Телефона доверия. Для обсуждения предлагаются некоторые из следующих вопросов:
- **Имеем ли мы возможность удовлетворить требования, которые возникнут в результате направления детей в определенные службы?**
Если нет, то, как мы можем развивать такие возможности?
 - Какие уже существующие службы могли бы стать основой для образования новой службы?

- Телефонные консультанты: как проводить набор сотрудников; какое обучение нужно провести; должны ли сотрудники быть волонтерами/работать на платной основе? И т.д.
- Какова наша целевая группа?
- Охват: должны ли мы сначала провести пилотирование службы в одном регионе? Где лучше всего начинать?
- Модель; должна ли горячая линия для детей проводить только консультирование по телефону и затем направлять детей в другие службы или она кроме этого должна проводить вмешательство?
- Какие выгоды получают партнёрские организации, которые примут участие в создании и деятельности Детского Телефона доверия?

Пункт 5: Разработка плана действий для продвижения идеи (Основывается на перечне действий в Приложении II)

Предлагаемый список участников «мозгового штурма»:

НПО, региональная/национальная сеть организаций по правам ребенка, учебные учреждения, телекоммуникационные компании, ЮНИСЕФ, донорские организации, представители правительства, активисты в области прав ребенка.

Приложение II: Перечень вопросов для включения в план действий по проведению подготовительных мероприятий

| Шаги | Ответственный | Даты |
|--|----------------------|-------------|
| <p>Шаг 1. Организация «мозгового штурма»</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дата проведения <p>Шаг 2. Исследование потребностей</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Определение целей и разработка анкеты ▪ Сбор данных ▪ Анализ данных | | |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Написание отчета <p>Шаг 3. Исследование региона</p> <p><i>1. Ресурсный справочник</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Завершение работы над форматом справочника ▪ Завершение работы над списком организаций, которые необходимо посетить ▪ Посещение организаций с целью объяснения идеи Детского Телефона доверия и заполнение формы для справочника ▪ Упорядочение собранных данных ▪ Отправка проекта письма, содержащего полученную информацию, организации ▪ Завершение работы над ресурсным справочником <p><i>2. Работа с картой города</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Отметить места высокой концентрации детей, организаций и доступных ресурсов ▪ Провести демаркацию регионов, в которых будет осуществляться вмешательство по звонкам <p>Шаг 4. Определение структуры</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дата консультационного совещания ▪ Дата совещания с детьми <p>Шаг 5. Мобилизация ресурсов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обращение в департамент телекоммуникации и частные телефонные компании • Обращение в органы местного самоуправления • Обращение в двусторонние организации, к донорам, корпорациям и в прессу | | |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Предварительная дата получения бесплатного международного номера <p>Шаг 6 Обучение сотрудников Телефона доверия</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дата проведения обучения <p>Шаг 7. Ввод в действие Телефона доверия</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Испытательный период (3-6 месяцев) ▪ Предполагаемая дата открытия Телефона доверия | | |
|---|--|--|

Приложение III: Анкета исследования потребностей

Данный образец формата анкеты необходимо адаптировать к специфическим особенностям страны.

а) Участники интервью: дети, живущие на улицах (Отметьте нужный ответ)

Возраст ребенка : __младше 6 __7- 10 __11-14 __15-18 __старше 18

Пол ребенка : __муж. __жен.

Под наблюдением НПО: __Да __Нет

1. С какими проблемами ты сталкиваешься, живя на улице? __Отсутствие крыши над головой
__Медицинские __Жестокое обращение __Занятость __Другие

2. Что ты делаешь, когда сталкиваешься с такими проблемами? __Обращаюсь в НПО
__Держу в себе __Помогаю себе сам __Другое

3. Если бы у тебя была возможность позвонить по специальному номеру, чтобы поделиться своей проблемой, ты бы позвонил? __Да __НЕТ

3а. Если да, какую помощь ты ожидаешь от службы, в которую позвонишь: __Медицинскую
__Приют __Работа __Защита полиции от жестокого обращения __Консультацию
__Другую

3б. Если нет, почему ты не позвонил бы? __Не люблю пользоваться телефоном __Нужно будет заплатить
__Не уверен, что они помогут __Боюсь, что меня могут отправить в государственное учреждение

4. Ты раньше пользовался телефоном? __Да __Нет

4а Если да: с кем ты разговаривал? __Родители __Друзья __Родственники
__Социальный работник __другое

4б. Если нет: почему? __не было телефона __боюсь пользоваться телефоном
__Мне не с кем разговаривать __Другое

б) Участники интервью: работающие дети, живущие с родителями/работодателями

Возраст ребенка : __Младше 6 __7- 10 __11-14 __15- 18 __старше 18

Пол ребенка : __Муж. __жен.

Проживает : __в семье __с работодателем

Вид работы : __В гостинице/ресторане __В малом предприятии

__Курьер __помощь по дому

1. Твои ежедневные обязанности?

2. С какими проблемами ты сталкиваешься, если сталкиваешься, во время работы?

__Работодатель грубый/кричит/оскорбляет __Работодатель применяет физические наказания __Не платит договорную зарплату __Длительный рабочий день __Не могу посещать школу __Нет проблем __Нет ответа

3. Ты когда-нибудь обсуждал эти проблемы с кем-то еще? __Да __Нет

3а. Если да, то с кем? __Родители __Работодатель __Друзья __Социальный работник __Соседи __Другое

3б. Если нет, то почему? __Никто не может мне помочь __Боюсь рассердить работодателя __Другое

4. Если бы у тебя была возможность позвонить по специальному номеру, чтобы поделиться своей проблемой, ты бы позвонил? __Да __Нет

4а. Если да, какую помощь ты ожидаешь от службы, в которую позвонишь?

__Медицинскую __Приют __Работа __Защита полиции от жестокого обращения __Консультация __Другое

4б. Если нет, почему ты не позвонил бы? __Не люблю пользоваться телефоном __Нужно платить

__Не уверен, что помогут __Боюсь, что меня помесят в государственное учреждение

5. Ты раньше пользовался телефоном? __Да __Нет

5а. Если да, с кем ты разговаривал? __Родители __Друзья __Родственники __Социальный работник __Другие

5б. Если нет, почему? __Не было телефона рядом __Боюсь пользоваться телефоном __Не с кем разговаривать

с) Участники Интервью: школьники, живущие в семье

Возраст ребенка : __Младше 6 __7- 10 __11-14 __15- 18 __старше 18

Пол ребенка : __Муж. __жен.

Тип школы : __Частная __Государственная__Муниципальная __не посещает школу

- 1. Когда ты чувствуешь себя счастливым?** __Похвала родителей/учителей
__Получение подарка __Помог нуждающемуся __Когда другие вокруг счастливы
__Нет ответа
- 2. Что ты делаешь, когда чувствуешь себя счастливым?** __Шучу/смеюсь/улыбаюсь/пою
__Балуюсь__Общаюсь с друзьями __Гуляю с друзьями __Нет ответа
- 3. Когда ты чувствуешь себя грустным?** __Родители накричали__Учитель ругается
__Ударили__Оскорбили/нагрубили/дразнят
__Что-то плохое произошло в семье/с друзьями __Нет ответа
- 4. Что ты делаешь, когда чувствуешь себя грустным?** __Плачу __Сержусь
__Молчу
__Кричу/бью человека __Стараюсь отомстить__Рассказываю родителям/друзьям __Нет ответа
- 5. Ты когда-нибудь разговаривал с другими, когда чувствовал себя счастливым/несчастливым?** __Да __Нет
- 5а. Если да, с кем ты разговаривал?** __Учитель __Родитель __Брат/сестра
__Друг __Сосед __Другие
- 5б. Если нет, почему?** __Не знаю, к кому обратиться __Боюсь поделиться проблемой
__Сам могу решить свою проблему
- 6. Если бы ты и твои друзья могли бы поговорить в кем-нибудь по телефону в любое время, когда ты чувствуешь себя грустным или счастливым, ты бы позвонил?** __Да
__Нет
- 6а. Если да, ты бы позвонил, чтобы обсудить:** __Школьные вопросы __Семейные вопросы
__Друзей __Себя__Общие вопросы
- 6б. Если нет, почему?** __Твоим родителям это может не понравиться__Боюсь звонить
__Не хочу разговаривать с незнакомым человеком
- 7. Ты когда-нибудь пользовался телефоном?** __Да __Нет

7a. Если да, как часто ты пользовался телефоном? один раз несколько раз
 очень часто каждый день

7b. Если нет, почему? чувствую себя некомфортно, общаясь по телефону
 боюсь звонить не хочу разговаривать с незнакомым человеком родителям это может не понравиться

нет телефона не было необходимости

7c. С кем ты разговаривал? Родители Друзья Родственники Другие

(Эти вопросы надо задавать после информирования ребенка о создании Телефона доверия)

8. Ты бы позвонил на Телефон доверия? Да Нет

8a. Если да, в каком случае ты бы позвонил на Телефон доверия? когда надо с кем-то поговорить

когда возникает проблема и не с кем поговорить провести время

получение информации

8b. Если нет, почему? родителям это может не понравиться боюсь звонить

не хочу разговаривать с незнакомым человеком нет телефона

d) Участники интервью: Нравнодушные взрослые (это представители милиции, государственные служащие, находящиеся в постоянном контакте с детьми, такие как учителя, владельцы магазинов, работники вокзалов/транспортных служб, сотрудники системы здравоохранения, юристы и т.д.)

Имя:

Должность:

Муж./Жен.:

1. Как вы считаете, какая группа(ы) детей больше всего нуждается в помощи? Дети улиц

Работающие дети Дети, принуждаемые к проституции Дети-мигранты/беженцы

Дети, работающие как помощники по дому Дети, которые не могут справиться с школьными проблемами Дети, которые хотят совершить самоубийство Дети с эмоциональными проблемами

Дети с ограниченными возможностями Дети, подвергающиеся насилию в семьях

2. Вы когда-нибудь встречали ребенка, нуждающегося в помощи? Да Нет

2a. Если да, какова была ваша реакция? Не знал, что делать Давал деньги

Звонил в социальные службы Ничего не делал Говорил с ребенком Испытывал чувство вины

2b. Как бы вы хотели отреагировать?

3. Если бы в стране существовал Детский Телефон доверия, как вы думаете, это бы помогло?

3a. Если да, какие службы для детей необходимы? Образовательные

Интернат/приют

Медицинские Консультационные Занятости Восстановления здоровья

3b. Если нет, почему? Телефоны в стране не работают Дети не будут звонить

Немного детей нуждаются в поддержке Существует уже достаточно служб

4. Вы бы позвонили на Детский Телефон доверия, если бы увидели ребенка, которому требуется помощь? Да Нет

4a. Если да, как бы вы поступили дальше? Позвонил и забыл Позвонил и остался бы ждать с ребенком

4b. Если нет, почему? Не уверен, что Телефон доверия чем-то поможет Боюсь, слишком много от меня ожидают

5. Вы бы оказали поддержку Детскому Телефону доверия в вашей стране? Да Нет

5а. Если да, что бы вы сделали? __Рекламирвал бы Телефон доверия среди детей, как только служба начала свою работу __Дал бы деньги__Подарил бы вещи/продукты __Поделился бы своими мыслями/временем __Другое

5b. Если нет, почему?

6. По вашему мнению, каковы основные каналы распространения информации об этой службе?

Приложение IV: Информация в помощь сбора данных у детей и взрослых

У детей: дети являются основными респондентами ИП. Они имеют свое собственное мнение, и их потребности и желания должны приниматься во внимание при планировании работы службы

- Ребенок должен знать, почему проводится исследование
- Важно, чтобы ребенок отвечал в точности в соответствии со своими ощущениями
- Ответы детей должны быть конфиденциальными
- Интервью нельзя рассматривать как простые ответы на вопросы
- На ребенка нельзя оказывать давление при выборе варианта ответа. Если его ответ не совпадает ни с одним вариантом, то его следует записать буквально

У взрослых

- Необходимо объяснить цель Исследования потребностей
- Респонденты должны быть предупреждены о соблюдении конфиденциальности интервью
- Необходимо объяснить важность того, чтобы ответы были честными
- Любые случайные замечания респондентов должны записываться
- Анкету не должен заполнять респондент
- Предлагаемые варианты не должны зачитываться вслух

Приложение V: Образец ресурсного справочника

Службы по месту жительства

Детская организация

Адрес

Страна

№ телефона

№ факса

Цели:

Предоставляются:

- Приют для сбежавших и беспризорных детей
- Образовательные услуги
- Профессиональное обучение для дальнейшего трудоустройства
- Медицинские услуги

Политика:

- Возраст: 4-20 лет
- Пол: Мальчики и девочки
- Документы: не требуются

Время:

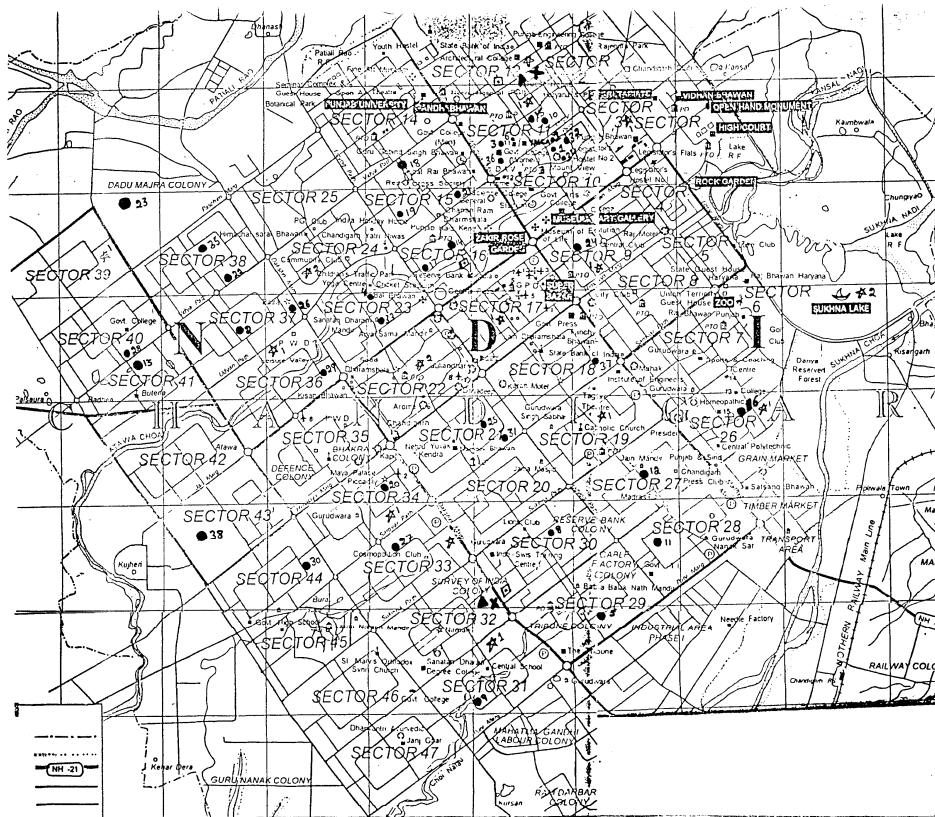
- Работает 24 часа в сутки

Реабилитация:

- Бесплатный приют, питание, медицинский уход.
- Профессиональное обучение
- Семейное консультирование
- Примирение

Приложение VI: Образец упражнения по работе с картой города

Данный образец упражнения по работе с картой города был выполнен во время подготовительной работы CHILDLINE Chandigarh, Индия



LEGEND

НПО

1. NPO
2. Indira Social Welfare Society
3. Indian Council of Social Welfare, Karuna Sadan
4. Indian Council of Child Welfare, Bal Bhawan
5. Sewa Bharti
6. Y TTC
7. Y.M.C.A
8. Sri Satya Sai Trust
9. Mahila Parishad
10. Environment Society
11. Surya Foundation
12. Karuna
13. Society for Social Health
14. Bharat Vikas
15. Chetana Society
16. Society for the Care of the Blind
17. Gandhi Samark Nidhi
18. Lajpat Rai Bhawan
19. Bal Niketan
20. Aptech Computers
21. Citizen's Awareness Group
23. Physically handicapped Society
24. Humanity Welfare Society

26. Mahila Sundar Kand Sabha
27. Indian National Portage Association
28. Jan Kalyan Sanshan
29. North West Zone, Special Olympic Society
30. Society for the Rehabilitation of Handicapped
31. Senior Citizen's Association
32. Institute for Deaf and Dumb
33. Missionaries of Charity
34. Indian Red Cross Society
35. Prayaas
36. Ramakrishan Mission
37. Lions Club for Deaf and Dumb
38. Saveria

Детские консультационные клиники

2. Child Guidance Clinic, Government Medical College and Hospital, Sector-32

Наркологические центры

1. De-Addiction Centre, PGIMER, Sector-12
2. De-Addiction Centre, Government Medical College and Hospital, Sector-32

Отделения

- 9, 11, 17, 19, 26, 31, 34, 36, and 39

Банки крови

1. Blood Bank, PGIMER, Sector-12
2. Blood Bank, Government Medical College and Hospital, Sector-32
3. Blood Bank, Civil Hospital, Sector-16

Скорая помощь

1. Ambulance Service, PGIMER Chandigarh
2. Ambulance Service, Government Medical College and Hospital, Sector-32
- Ambulance Service, Civil Hospital, Sector-16.

Приложение VII: Проект письма, направляемого партнерам в телекоммуникационной компании

Уважаемый,

Совсем недавно мы обсуждали возможность организации Детского Телефона доверия в (страна). Некоторые Ваши коллеги также приняли участие в «мозговом штурме» (по возможности указать подробнее место и время мероприятия).

Мы активно обсуждаем данную идею с детьми, особенно (приведите пример группы детей, например, беспризорники). Мы получили положительный результат (приведите статистические данные по ИП). К данному письму мы прилагаем ИП. Также мы подготовили справочник детских служб и разработали план действий по выполнению потребностей этих маргинализированных групп детей. Мы работали в тесном контакте с организацией Международный Телефон доверия (МТД), глобальная сеть Детских телефонов доверия находится в процессе создания.

Ка Вы уже знаете, (страна) ратифицировала Конвенцию ООН по правам ребенка в (укажите год), которая подтвердила наши обязательства по защите прав детей. Детский Телефон доверия может стать эффективным инструментом выполнения наших обязательств, данных детям. Кроме того, наша страна также приняла участие во Всемирной встрече на высшем уровне информационного сообщества, на которой мы дали обещание оказывать поддержку молодым людям в доступе к информационно-коммуникационным технологиям, особенно это касается наиболее маргинализированных групп в развивающихся странах.

Для того, чтобы охват детей в кризисных ситуациях был наиболее эффективным, необходимо иметь бесплатный международный телефонный номер, который дети смогли бы с легкостью запомнить. Мы обращаемся к Вам с просьбой рассмотреть возможность выделения такой линии для детей и молодежи. Надеемся продолжить наше дальнейшее обсуждение.

С наилучшими пожеланиями,

Приложение VIII: Отрывок из декларации принципов WSIS



Document WSIS-03/GENEVA/DOC/4-E
12 декабря 2003 года
Язык оригинала: английский

Декларация принципов
Построение информационного общества: глобальный призыв нового тысячелетия

Декларация принципов WSIS принята в декабре 2003 года в Женеве. **Статья 11** признает наши обязательства *"по обеспечению развития и применения информационно-коммуникационных технологий и оказания услуг в целях соблюдения и защиты прав детей и их благополучия."* **Статья 13** рекомендует членам *"обращать соответствующее внимание на особые потребности маргинализированных и уязвимых групп населения"*, а **Статья 16** призывает членов *"обращать пристальное внимание на особые потребности людей в развивающихся странах, наименее развитых странах."*

Весь документ можно загрузить с сайта: www.itu.int/wsis/

11. Мы обязуемся создать информационное общество, согласно нашему общему представлению, для нас и будущих поколений. Мы признаем, что молодежь в будущем станет основной рабочей силой, ведущими создателями и пользователями информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Мы должны дать молодежи возможность учиться, развиваться, вносить свой вклад, быть предприимчивыми и ответственными за принятие решений. Наш основной фокус должен быть направлен на молодежь, которая не смогла в полной мере воспользоваться возможностями, предоставляемыми ИКТ. Мы также обязуемся обеспечить развитие и применение ИКТ и оказания услуг в целях соблюдения и защиты прав детей и их благополучия.

13. Во время создания информационного общества мы должны **обращать соответствующее внимание** на особые потребности маргинализированных и уязвимых групп населения, включая мигрантов, людей, перемещенных внутри страны, и беженцев, безработных и бедных, меньшинств и кочующее население. Мы также признаем особые потребности более старшего поколения и людей с ограниченными возможностями.

16. Мы продолжаем обращать пристальное внимание на особые потребности населения развивающихся стран, стран с развивающейся экономикой, наименее развитых стран, развивающихся стран малых островов, развивающихся стран, не имеющих доступа к морю, бедных стран с большим долгом, оккупированных стран и территорий, стран, восстанавливающихся после конфликтов и стран/регионов с особыми потребностями и условиями, серьезно угрожающими развитию, таких как природные катастрофы.

Приложение IX: Форма предложения Координационного совета по созданию Детского Телефона доверия

Обратите внимание: данный документ должен быть адаптирован к особенностям страны

Введение:

- Общее положение детей в стране
- Результаты исследования потребностей
- Другие проведенные мероприятия

Цели Детского Телефона доверия:

- Работать в духе Конвенции о правах ребенка с особым фокусом на защиту и 'заслушивание' прав ребенка;
- Выйти к каждому ребенку, нуждающемуся в поддержке и защите, через телефонное консультирование и оказание необходимой помощи;
- Обеспечить доступ к телекоммуникационным услугам наиболее маргинализированным группам в городе и на селе;
- Пропагандировать создание или улучшение работы детских служб, которые малодоступны или оказывают некачественные услуги;
- Борьба за оказание качественных услуг детям, нуждающимся в специальном уходе и защите для обеспечения соблюдения наиболее важных интересов ребенка;
- Заложить основу для создания сети организаций и обеспечить связь с социальными службами, которые оказывают услуги по реабилитации детей, нуждающихся в поддержке и защите;
- Создать систему НПО и правительственных организаций, работающих в рамках национального видения и политики по защите детей;
- Предоставление возможностей для общения детей друг с другом, создавая таким образом сообщество молодых людей, способных выступать в защиту своих интересов.

Целевые группы Телефона доверия:

- На основании ИП, пожалуйста, укажите целевую группу Детского Телефона доверия

Предлагаемый план действий

- Укажите структуру, которую вы выбрали.

Роль координационного совета

- Координация Телефона доверия на уровне страны посредством проведения регулярных совещаний с партнерами Детского Телефона доверия и посещение организаций;
- Обеспечение четкой работы номера Телефона доверия, качественного соединения путем постоянного контакта с телефонной службой;
- Организация постоянного обучения для сотрудников Телефона доверия;
- Организация регулярных совещаний в рамках сети с другими ресурсными организациями;
- Проведение тренингов со смежными системами, как то: милиция, врачи, медсестры, сотрудники, наблюдающие за условно осужденными и т.д.
- Обеспечение достаточного количества соответствующего информационного материала;
- Подготовка ежемесячных отчетов по полученным звонкам, освещение ключевых нововведений, публикация информационного бюллетеня/ годового отчета, публикации, связанные с получением звонков и отчетов, обновление ресурсного справочника.

Бюджет Координационного совета

| | | | |
|------------------------------|--|--|--|
| Деятельность | | | |
| I. Постоянные затраты | | | |
| | | | |
| 1. Зарплата | | | |
| Координатор по стране | | | |
| | | | |
| 2. Поездки | | | |
| | | | |
| 3. Администрирование | | | |
| Компьютерное обеспечение | | | |
| Аренда пейджера | | | |
| Канцелярские товары | | | |
| Коммунальные услуги | | | |
| Интернет | | | |
| Оплата аудиторам | | | |
| | | | |
| Всего 1 | | | |
| | | | |
| II. Разовые затраты | | | |
| Компьютер | | | |
| Установка телефона | | | |
| Мебель | | | |
| Пейджер | | | |
| | | | |
| Всего II. | | | |
| | | | |
| ИТОГО (I + II) | | | |

Приложение X: Форма предложения центра приёма обращений Детского Телефона доверия

Обратите внимание: данный документ должен быть адаптирован к потребностям страны

Введение:

- Общее положение детей в стране
- Результаты исследования потребностей
- Другие проводимые мероприятия

Цели Детского Телефона доверия:

- Работать в духе Конвенции о правах ребенка с особым фокусом на защиту и 'заслушивание' прав ребенка;
- Выйти к каждому ребенку, нуждающемуся в поддержке и защите, через телефонное консультирование и оказание необходимой помощи;
- Обеспечить доступ к телекоммуникационным услугам наиболее маргинализированным группам в городе и на селе;
- Пропагандировать создание или улучшение работы детских служб, которые малодоступны или оказывают некачественные услуги;
- Борьба за оказание качественных услуг детям, нуждающимся в специальном уходе и защите для обеспечения соблюдения наиболее важных интересов ребенка;
- Заложить основу для создания сети организаций и обеспечить связь с социальными службами, которые оказывают услуги по реабилитации детей, нуждающихся в поддержке и защите;
- Создать систему НПО и правительственных организаций, работающих в рамках национального видения и политики по защите детей;
- Предоставление возможностей для общения детей друг с другом, создавая таким образом сообщество молодых людей, способных выступать в защиту своих интересов.

Целевые группы Телефона доверия:

- На основании ИП, пожалуйста, укажите целевую группу Детского Телефона доверия

Предлагаемый план действий

- Укажите структуру, которую вы выбрали

Роль центра приёма обращений на Телефон доверия

- Отвечать на все звонки, проводить вмешательство и отслеживание
- Постоянно проводить проверку телефонной линии
- Документировать все звонки и вести журналы
- Вносить данные в компьютер

- Проводить ежемесячные совещания со всеми сотрудниками
- Разрабатывать и реализовывать ежемесячные планы по информированию детей о работе службы

Бюджет приёма обращений на Телефон доверия

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
| Деятельность | | | |
| I. Постоянные затраты | | | |
| 1. Зарплата | | | |
| Координатор по стране (1) | | | |
| Сотрудники (7) | | | |
| 2. Затраты на клиентов | | | |
| Питание | | | |
| Медицина | | | |
| Репатриация | | | |
| Поездки | | | |
| 3. Администрирование | | | |
| Компьютеры | | | |
| Аренда пейджера | | | |
| Канцелярские товары | | | |
| Коммунальные услуги | | | |
| Интернет | | | |
| Оплата аудиторам | | | |
| Совещания | | | |
| Всего 1 | | | |
| II. Единовременные затраты | | | |
| Компьютер | | | |
| Телефон (2) | | | |
| Мебель | | | |
| Пейджеры (2) | | | |
| Всего II. | | | |
| ИТОГО (I + II) | | | |