

ТЕХНИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА: ГОРЯЧИЕ ЛИНИИ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ЗАЩИТА ДЕТЕЙ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ COVID-19¹

¹ Хотя данное руководство было разработано специально для пандемии COVID-19, информация, содержащаяся в нем, будет полезна и для других ситуаций, когда потребуется удаленная работа, включая другие пандемии.

ВВЕДЕНИЕ

Факторы стресса, связанные с пандемией COVID-19, влияющие на детей и семьи, усиленные факторами безопасности, здоровья и финансов, повысили риск насилия со стороны близкого партнера и насилия в отношении детей.² Ограничительные меры еще более ухудшили ситуацию детей, которые уже сталкивались с насилием, безнадзорностью или отсутствием поддержки. Источники поддержки детей за пределами семьи, включая службы защиты детей и школы, будут недоступны для детей в течение некоторого времени. Меры карантина заперли некоторых детей и одновременно стали препятствием для доступа служб защиты детей, они нарушили доступ к социальным, образовательным и медицинским услугам. Другие дети, например, беспризорные³, или дети в процессе транзита могут столкнуться с еще большими лишениями и изолированностью от помощи, как и те, которые проживают в институциональных условиях или в условиях ограничения свободы.

В рамках реагирования на кризис COVID-19, организации по защите детей и провайдеры услуг, включая государственные органы, (М)НПО и организации, изучают возможности продолжения оказания поддержки детям, семьям и сообществам удаленно с помощью технологий. Это включает в себя **линии помощи детям**, которые за последнее десятилетие становились все более популярными в реагировании на проблемы, поднятые детьми и молодежью, по разным вопросам, влияющим на их жизни.

Важно различать **горячие линии**, которые используются, прежде всего, для сообщения о проблеме и сигналов (хотя они могут предоставлять советы и информацию в ограниченном объеме), и **линии помощи детям**, которые, как правило, предоставляют более активную поддержку, включая активное слушание/консультирование и услуги перенаправления по тем вопросам, которые поднял сам ребенок или взрослый, таким как случаи насилия, жестокого обращения и безнадзорности.

Данный документ был разработан для выполнения следующих двух основных задач:

1. Предоставить практические советы организациям и провайдерам услуг, задействованным в защите детей – включая государственные органы, (М)НПО, организации гражданского общества (ОГО), общинные организации, организации системы ООН и координационные группы по защите детей – о том, как поддержать детей и семьи через услугу линии помощи детям, включая сотрудничество с существующими национальными линиями помощи детям.
2. Рассмотреть, как существующие линии помощи детям⁴ могут способствовать, и принимать участие в усилиях по поддержке детей и семей во время пандемии COVID-19 через механизмы и системы защиты детей. Это включает в себя расширение их услуг.⁵

² Для дополнительной информации по воздействию COVID-19 на детей, см. Документ The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, End Violence Against Children, UNICEF, WHO (May 2020) [COVID-19: Protecting Children from Violence, Abuse and Neglect in the Home, Version 1](#).

³ Для дополнительной информации по безнадзорным детям, см. UN Committee on the Rights of the Child (2017) [General Comment No. 21 on Children in Street Situations](#).

⁴ Для обзора существующих национальных линий помощи детям, см. [The Child Helpline Network](#).

⁵ Child Helpline International (CHI) – сеть линий помощи, в которую входят 173 члена из 142 стран. Она проводит деятельность по отстаиванию интересов, исследованиям и поддержке развития линий помощи детям, а также устанавливает стандарты качества.

Для обеих этих задач целью является максимизировать ресурсы, избегая дублирования усилий, и продолжить работу на основе уже существующих провайдеров линий помощи, включая работу через механизмы усиления сотрудничества между службами линий помощи детям и другими организациями.

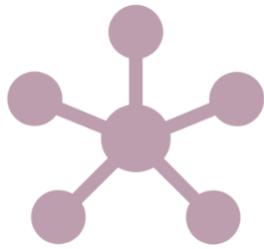
Данный документ состоит из двух разделов:

1. **Организационные и координационные аспекты** для тех организаций, которые работают с существующими линиями помощи детям и адаптируют их, тех, кто создает линии помощи детям, а также общие практики для обеих категорий.
2. **Операционные рекомендации** для тех, кто фактически работает в линиях помощи детям, и тех, кто предоставляет поддержку по телефону семьям, с которыми они уже работают.

В данном документе термин «линия помощи детям» используется в первую очередь применительно к телефонной службе, хотя другие формы коммуникации, такие как текстовая, онлайн чат и электронная почта, могут также быть частью реагирования в рамках линии помощи детям. Фокус делается на телефонной поддержке, как наиболее оперативной, и часто наиболее сложной, помощи.

Чтобы сделать данный документ максимально кратким, общее обсуждение проблем было исключено. Фокус сделан на том, что *необходимо делать иначе в условиях пандемии*. Детали по более обобщенным ресурсам включены в сноски.

Данный документ представлен только в целях рекомендации, он описывает что делать. Для дополнительной технической поддержки, практик и ресурсов, пожалуйста свяжитесь с Child Helpline International (info@childhelplineinternational.org) или зайдите на сайт <https://www.childhelplineinternational.org/>.



РАЗДЕЛ 1: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И КООРДИНАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ

Золотое правило предоставления услуг через линию помощи детям – на звонки должен быть ответ!

Нет смысла предлагать услуги линии помощи детям по телефону, если семьи и дети не могут совершить звонок и получить помощь тогда, когда она им нужна. Необходимо принять реалистичные решения о том, что является выполнимым. Например, служба, до которой можно с высокой степенью надежности дозвониться в течение части дня, лучше, чем та, которая заявляет круглосуточную работу, но до которой часто невозможно дозвониться. Понимая этот ключевой принцип предложения услуг линии помощи детям, необходимо принимать все остальные решения.

Служба линии помощи детям также должна четко понимать, чего она может реалистично достичь для защиты ребенка. Многие контакты будут анонимными, многие дети не захотят взаимодействовать с другими организациями. Когда вы связываетесь с другими организациями и запрашиваете поддержку, важно соблюсти критерии вмешательства. Если вы пообещаете ребенку что-либо, что вы не сможете выполнить, это может иметь серьезные последствия для веры ребенка в способности взрослых его защитить.

1. Чтобы адаптировать существующие линии помощи детям, рассмотрите следующее:

У существующих линий помощи есть явное преимущество: у них уже установлены структуры и процессы для удаленной поддержки детей и семей. Вызовом для линий помощи детям будет адаптировать, усилить и координировать свое реагирование, чтобы отвечать потребностям работы в контексте пандемии с потенциально более широким кругом вовлеченных организаций, чем ранее. Существующим линиям помощи детям следует рассмотреть нижеследующее:

1. Какого рода поддержка и рекомендации необходимы, чтобы обеспечить продолжение безопасной работы линий помощи детям? Если возможно, у линии помощи детям должна быть создана группа реагирования на COVID-19, включающая Директоров, менеджеров и ключевых членов команды, которые будут осуществлять руководство и делать рекомендации. Данная группа должна:

- Определить и минимизировать риски COVID-19 для персонала линии помощи на основе национальных рекомендаций, выпущенных уполномоченными органами. Это включает предоставление точной и своевременной информации персоналу и волонтерам.

- Продвигать изменения на рабочем месте, чтобы внедрить меры общественного здравоохранения, включая социальное дистанцирование.
- Обучить всех сотрудников, чтобы они знали о влиянии COVID-19 на детей и семьи
- Следовать рекомендациям, представленным ниже в разделе [3. Общие действия по адаптации существующих служб линий помощи детям и созданию новых линий помощи.](#)

2. Как нужно адаптировать или укреплять модели оказания услуг? Некоторые линии помощи детям используют иные модели оказания услуг, кроме телефона, включая личный контакт. Будет важно выявить, можно ли модифицировать и адаптировать модели оказания услуг, и каким образом это сделать. В то время как в одних случаях услуги могут продолжать работать в обычном режиме, пока разрешено перемещение (хотя и нужны некоторые изменения в практиках работы, например, социальное дистанцирование), в иных случаях это может быть невозможно. Даже если разрешено перемещение, будет правильным составить план на случай ограничений, чтобы можно было быстро перестроить услуги. Действия, которые необходимо рассмотреть, включают следующие:

- Координировать работу с организациями по защите детей и организациями по сексуальному и гендерно-мотивированному насилию (С/ГМН), включая координацию защиты детей и зоны ответственности групп по С/ГМН в гуманитарном контексте, а также координацию с другими партнерами, чтобы определить единые стратегии адаптации линии помощи детям к существующим ограничительным мерам и повысить человеческий потенциал по предоставлению соответствующих услуг.
- Там, где это возможно, и, если это возможно, перейти к удаленной работе персонала линий помощи детям.⁶ Это включает в себя анализ и адаптацию рабочих политик и норм, чтобы отразить в них удаленную работу.
- Где необходимо, предоставить рекомендации и обучение сотрудникам, чтобы помочь им адаптировать услуги, использовать новые технологии и понять стратегии минимизации рисков (например, СИЗ или гигиенические требования) при продолжении оказания услуг лично, когда такие услуги не могут быть переведены на удаленный режим, при условии, что разрешено перемещение.

3. Как нужно повышать потенциал сотрудников линий помощи детям?

- Провести быструю оценку среди сотрудников, волонтеров и партнеров по ключевым вопросам потребностей и потенциала. Это может включать связь с существующими партнерами, такими как местные органы власти, НПО и общинные организации, чтобы узнать, какие вызовы и положительные решения были ими обнаружены в контексте COVID-19.
- Рассмотреть имеющиеся данные и вместе с другими партнерами оценить конкретные вопросы и эмоции, с которыми могут столкнуться дети в этот период, а также специфичные риски и уязвимости в области защиты детей в районе/стране (т.е. дети, лишенные семейной заботы; дети-беженцы, внутренне перемещенные лица, мигранты или лица без гражданства; беспризорные дети; дети с инвалидностью и/или проблемами психического здоровья; малолетние матери, дети, пережившие насилие и т.п.). Это включает в себя связь с группами по

⁶ См. UNICEF and the Global Social Service Workforce Alliance (2020) [Technical Note: Care and Protection of the Social Service Workforce during the COVID-19 Response.](#)

координации/под-кластерами по вопросам защиты детей и С/ГМН в гуманитарных ситуациях и существующие линии помощи по С/ГМН.⁷

- Сделать обучение доступным для сотрудников служб помощи детям, чтобы помочь им адаптироваться к удаленной работе, использовать новые технологии и понять методы минимизации рисков при продолжении осуществления услуг лично.
- Оценить, есть ли необходимость и потенциал найма дополнительного персонала с конкретными сферами экспертного опыта (например, психическое здоровье, ГМН, позитивное выполнение родительских обязанностей и т.п.) или опытом работы в гуманитарном контексте.

⁷См. специфические рекомендации Справочной группы Межучрежденческого постоянного комитета по вопросам психического здоровья и психосоциальной поддержки (2020) [Interim Briefing Note Addressing Mental Health and Psychosocial Aspects of COVID-19 Outbreak](#).

2. Чтобы создать новые службы линий помощи детям, рассмотрите нижеследующее:

1. Есть ли необходимость в новой линии помощи детям?

Очевидный, но очень важный вопрос. Есть ли существующая линия помощи детям или линия помощи по ГМН, с которой можно заключить партнерство и через более эффективную координацию и помощь расширить ее услуги, чтобы направлять случаи для получения дополнительной поддержки? Рассматривают ли другие структуры возможность создания линии помощи детям, которую можно использовать совместно или управлять ей совместно, чтобы максимизировать использование ресурсов? Являются ли технологии, включая телефоны, доступными? В ситуациях, где наблюдается низкий уровень использования мобильных телефонов, более подходящими могут быть другие услуги, такие как радио, почта, мобильные линии помощи/услуги защиты детей или общинные аутрич работники, если перемещение разрешено.⁸

Период пандемии, или период действия карантинных мер, либо ограничений перемещения людей, не является подходящим временем для создания новой полноценной линии помощи детям. Этот процесс требует месяцев работы и тщательного планирования и изучения множества вопросов, включая уровень спроса и доступа, подходящие технологии, составление карт направлений, конфиденциальность, хранение и регистрацию собранных данных, штат, наращивание потенциала, мобилизацию ресурсов, мониторинг и оценку. Эти аспекты дополняют необходимую работу по координации с государственными органами и провайдерами ИКТ. Вместо этого, учитывая ограничения, необходимо сфокусироваться на том, как существующие службы могут предоставить или расширить поддержку по телефону или онлайн, чтобы соответствовать текущим потребностям. По сути, это означает создание временных механизмов, которые могут быть основой для развития постоянной линии помощи детям после снятия ограничений, при условии, что они являются наилучшим способом охвата детей, и нет иной существующей линии помощи детям.

Если нет иных служб, а поддержка необходима, тогда служба помощи детям является важным способом получения доступа к помощи для детей и семей. Однако, если идея заключается в предоставлении поддержки тем, кто уже известен службе, например, через ведение дел, тогда более подходящим и практичным способом оказания помощи может быть налаживание прямой поддержки через менеджера по делу/социального работника.⁹

2. Какой доступен штат и/или можно его легко увеличить?

То, какой штат потребуется, связано с целью линии помощи детям и должно отражать, как будет работать линия помощи детям. Маловероятно, что будет в наличии много времени, чтобы подготовить и нарастить потенциал сотрудников новой линии помощи во время карантина. Может быть сложно нанять сотрудников и провести детальное обучение по консультированию/поддержке по телефону. По этой причине (если только нет развитой линии помощи, которая может оказать

⁸ По дополнительным идеям и информации о механизмах отчетности, учитывающих потребности детей, см. Sekulovic, R. and Delaney, S. (2016) *Speak Out - Be Protected! Creating child-sensitive reporting mechanisms of alleged cases of violence against children*; Plan International

⁹ Для дополнительной информации см. Alliance for Child Protection in Humanitarian Settings [COVID-19 Child Protection Case Management Guidance](#) (готовится).

поддержку, либо иных квалифицированных и опытных сотрудников, которые легко могут быть наняты) укомплектование персоналом линии помощи детям потребует, скорее всего, использования имеющихся человеческих ресурсов. Если целью линии поддержки детей не является оказание всесторонней поддержки (т.е. предоставление информации и отчетность, как у горячей линии), тогда можно использовать административный или иной персонал; если предполагается более глубокая поддержка, такая как возможность выслушать и дать консультацию, на звонки должны будут отвечать более опытные и квалифицированные сотрудники, такие как (пара-) социальные работники, кураторы дел или специалисты по поддержке психического здоровья и психосоциальной поддержке. Командирование или перевод существующего персонала может стать временным решением, чтобы закрыть пробел в доступности полностью обученных и опытных сотрудников для линии помощи детям.

Это потребует внимательных размышлений и планирования в плане возможности у существующих сотрудников работать на линии помощи детям, при этом обеспечивая баланс с иными обязанностями, которые они должны продолжать выполнять. При дополнительной поддержке необходимо принимать во внимание обеспечение гендерного баланса сотрудников линии помощи, а также расширение доступности на местных языках.

Для всех сотрудников, даже опытных, важно провести ориентационный курс (это можно сделать удаленно или онлайн, если необходимо), проговорить процедуры работы линии помощи детям, а также изучить рекомендации по способам работы линии помощи детям, включая то, когда и как осуществлять перенаправление (см. Раздел 2). Такой ориентационный курс должен включать в себя осведомленность о потенциальных рисках для детей, вызванных использованием технологий, таких как онлайн сексуальное развращение и эксплуатация детей.¹⁰

3. Как будет работать линия помощи детям?

В каждой ситуации необходимо будет решить, как действовать именно в этом контексте. Также будет необходимо вместе с провайдерами ИКТ/услуг телекоммуникации рассмотреть, какие есть возможности оборудования, подключения, возможности предоставления бесплатного номера и т.п. Такие переговоры и варианты работы линии помощи потребуют времени для реализации и должны быть тщательно продуманы. Поэтому, в целом, не рекомендуется создавать новую линию всесторонней помощи детям во время кризиса, а вместо этого следует подумать о временном механизме, который закроет срочные потребности и может быть развит в будущем.¹¹

Решения о непосредственной работе линии помощи детям во время кризиса должны учитывать следующие ключевые аспекты:

- Откуда будут работать сотрудники? Могут ли они добираться на работу и безопасно работать из офиса? Если нет, смогут ли работать в линии помощи удаленно?
- Если сотрудники будут работать удаленно, смогут ли они найти безопасное и конфиденциальное место работы, где они могут проводить доверительные беседы со звонящими?

¹⁰ Чтобы получить доступ к онлайн ресурсам по защите детей, см. [Helpline International Tools for Child Helplines](#).

¹¹ Для получения дополнительной информации, см. [Child Helpline International](#).

- Какого рода оборудование будет необходимо? Например, телефонное оборудование, программа сбора данных или СМС технологии? Какой номер будет использоваться – существующий номер организации или новые номера?
- Как будет осуществляться управление звонками, чтобы разделить их между персоналом? Или персонал будет «дежурить» всегда? Этого можно достичь через такие механизмы, как автоматический перевод звонков на назначенные телефоны.
- Что произойдет, если дети и семьи позвонят, а номер занят? Можно ли использовать записанное сообщение, например, с просьбой перезвонить или иным образом связаться? Можно ли попросить звонящих оставить сообщение, чтобы с ними можно было связаться, когда освободится сотрудник?
- В зависимости от уровня спроса, консультанты на линии помощи детям могут уставать; подумайте, как обеспечить перерывы консультантам, при этом продолжая оказывать поддержку. Если команда достаточно большая, или если у сотрудников есть иные обязанности, пусть небольшая группа работает по очереди, чтобы не все были задействованы одновременно и постоянно. Это может создать дополнительную потребность в оборудовании, если его нельзя использовать совместно. Если его можно использовать совместно, рассмотрите стандарты чистоты и транспортировки.
- В идеале в любой момент времени должно быть **не менее** двух сотрудников, работающих на линии помощи детям, даже если они работают удаленно. Это означает, что даже если один сотрудник занят в длинном или сложном звонке, другой может продолжить отвечать на звонки и помогать, если необходимо. Важно, чтобы у линии помощи детям было более одной телефонной линии, чтобы одновременно можно было обрабатывать более одного звонка.
- Если возможно, имейте выделенный номер (или номера) для линии помощи, чтобы другие офисные и мобильные номера оставались свободными для обычной деятельности, координации и организации направлений. Если нет времени создавать новые стационарные телефонные линии, мобильные телефоны могут дать быструю альтернативу.
- Всегда должен быть доступен один супервайзер (руководитель) сотрудников, у которого они могут проконсультироваться и получить поддержку «на смене». У этого человека должен быть опыт в ведении дел по защите детей. Его роль очень важна как для обеспечения качественных ответов детям, так и для поддержки сотрудников, работающих в линии помощи детям.¹²
- Если возможно, супервайзер должен контактировать с работниками до начала их смены в линии помощи детям и проводить обсуждение в конце смены. Если ожидается, что сотрудник будет долго находиться на смене, супервайзер должен регулярно узнавать, как у него/нее идут дела (в идеале, хотя бы один раз в день). Длина смены должна отражать спрос и другие работы, которые должны выполнять сотрудники, работающие в службе поддержки детей.
- Необходимо разработать и предоставить сотрудникам, работающим на линии помощи детям, простые руководства/стандартные операционные процедуры (СОП), которые будут служить справочным ресурсом во время звонков. Они должны включать нижеследующее:

¹² См. документ UNICEF and the Global Social Service Workforce Alliance (2020) [Technical Note: Care and Protection of the Social Service Workforce during the COVID-19 Response](#).

- Стандартные процедуры, которым необходимо следовать, например, когда/как работать с другими сотрудниками линии помощи детям (особенно с супервайзером), часы работы, ведение документации и т.п.
- Руководства о том, как использовать оборудование, например, как перенаправлять звонки или прослушивать сообщения.
- Текущие сообщения о COVID-19 и рекомендации, выпущенные ответственными органами и другими организациями.
- Справочник иных провайдеров услуг/поддержки и помощи, которые есть, включая иные специализированные линии помощи (для того, чтобы звонящий сам им перезвонил, либо чтобы линия помощи детям перенаправила от их лица).
- Обновленные протоколы направления, на случаи, когда звонящие соглашаются на перенаправление, а также процедуры, когда звонящие не дают согласия на направление, но ситуация угрожает жизни (например, попытка самоубийства, случаи жестокого обращения с детьми или преступная деятельность), и когда требуется нарушение конфиденциальности.
- Четкая информация о процедурах направления в другие службы, установленные законом или не установленные законом, указывающая услуги, которые предоставляют данные службы. Процедуры повторного проверочного звонка звонившим, которые испытывали тревожное состояние, если применимо.
- Процедуры конфиденциальности и защиты личных данных.
- Советы и приемы предоставления услуг по выслушиванию и консультированию онлайн и работе с тестовыми звонками (см. Раздел 2).
- Как действовать в случаях сообщений о угрозе безопасности, таких как заложенные бомбы. Линии помощи часто используются как каналы сообщения о угрозах безопасности. Ко всем угрозам необходимо относиться серьезно, даже если они кажутся маловероятными. Типичные процедуры включают дословную запись информации об угрозе (дата, время, место и т.д.), информирование супервайзера о получении угрозы и передачу информации в соответствующие органы безопасности.
- В зависимости от уровня знаний и опыта сотрудников включите напоминания о возможном влиянии пандемии на жизни детей и семей, например, на психическое здоровье и психосоциальное благополучие, а также о разных способах реагирования детей на стресс.

4. Каковы требования для записи и мониторинга услуг линий помощи детям?

Если сотрудники работают удаленно, сложно будет использовать обычные процессы записи (такие как CPIMS+). Даже если персонал работает не удаленно, возможно, будет необходимо ввести упрощенный процесс записи, где будет собрана базовая информация (например, время, возраст, проблема) конфиденциальным образом, но при этом это не будет записана чувствительная информация, которая позволила бы установить личность звонящего, особенно, если поступили звонки на один раз, например, просто для запроса информации и получения общего совета.

3. Общие действия по адаптации существующих услуг линий помощи детям¹³ и созданию новых линий помощи детям включают в себя нижеследующее:

Продвижение сотрудничества и координации между организациями

- Объединить официальную группу по реагированию/рабочую группу по COVID-19 в стране и существующие группы координации в области защиты детей (если они существуют), или выступать в поддержку создания таких механизмов координации.
- Если есть возможность, объединить или убедиться в наличии связей с другими механизмами координации, например, группами и структурами по психическому здоровью и психосоциальной поддержке и С/ГМН, со службами социальной защиты и/или сетями оказания основных услуг.
- Поддерживать совместные оценки воздействия мер сдерживания на предоставление услуг по защите детей и пересмотреть/адаптировать механизмы межведомственной/межотраслевой отчетности, направления, а также протоколы и общие подходы, по мере необходимости. Это включает в себя совместный мониторинг национальных указаний и реагирования на пандемию, а также их влияния на детей, чтобы убедиться, что тренды, определенные линией помощи, а также услуги, предоставляемые линиями помощи, дают информацию для использования в защите детей, включая планы гуманитарного реагирования (ПГР) и оценки потребностей.
- Убедиться, что стратегии, разработанные для устранения проблем в области защиты детей, включают в себя практические меры реагирования на реальный или неизбежный вред, отрицательные стратегии преодоления (например, злоупотребление психоактивными веществами, ранние и вынужденные браки и т.п.), психическое здоровье и иные потребности, выявленные в ходе совместных оценок. Стратегии также должны основываться на позитивных общинных инициативах по защите, стратегиях преодоления, и должны продвигать тесное сотрудничество со службами здравоохранения, образования и социального обеспечения.
- Разработать или адаптировать существующие Меморандумы о взаимопонимании (MoU) или СОПы между организациями по защите детей и правительством в контексте реагирования на COVID-19. Это может включать в себя общие подходы и способы работы, а также, по возможности, совместное использование ресурсов и выявление пробелов, которые могут заполнить другие организации, если партнер не может действовать.
- Убедиться, что о всех изменениях в услугах, включая ограничения, вызванные карантинами или пересмотр часов работы, сообщается партнерам своевременным образом, в том числе при составлении карты гуманитарных услуг.
- Убедиться, что линии помощи предоставляют звонящим правильную и обновленную информацию.
- Координировать распространение информации о доступных услугах защиты детей и механизмах отчетности в социальном, образовательном секторе, в здравоохранении, среди правоохранительных органов и иных организаций в гуманитарном контексте (например, продовольственная безопасность, водоснабжение, санитария и гигиена (WASH) и др.).

¹³ Кроме того, проведите адвокационную деятельность с правительством для признания линий помощи основными услугами, а также предоставления достаточного финансирования, человеческих ресурсов, технологий, СИЗ и обучения. Для дополнительной информации см. The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2020) [Advocacy Messages for Child Protection Actors: Prioritizing Child Protection in COVID-19 Response Plans](#).

- Обеспечить координацию с соответствующими министерствами и организациями по защите детей, чтобы выявить и профинансировать потребности в обучении. Они будут развиваться по мере того, как будут меняться операционные процедуры, стратегии минимизации COVID-19 и потребности детей и семей.

Укрепление и поддержание протоколов направления и ведения дел

- Вместе с правительством и партнерами по реагированию на COVID-19 и группами координации защиты детей рассмотреть существующие протоколы и механизмы отчетности, направления и ведения дел. Обновить их, если необходимо, и обеспечить постоянный анализ. Если нужно, создать или расширить протоколы экстренного направления, чтобы убедиться, что дети и семьи с проблемами, связанными с COVID-19, могут получить быстрый доступ к необходимым услугам.
- Внести вклад в составление партнерами по защите детей карты доступности услуг для направлений в контексте COVID-19. Поддерживать связь с партнерами по вопросам ГМН, психического здоровья и психосоциальной поддержки, чтобы обеспечить, если возможно, перекрестные направления. Это включает в себя определение любых планов по ожидаемым изменениям, например, снятию карантина.
- Поддерживать связь с другими линиями помощи по отдельным вопросам (т.е. по поддержке навыков воспитания, С/ГМН, психического здоровья и психосоциальной поддержке, подотчетности перед пострадавшим населением/защите от сексуальной эксплуатации и жестокого обращения и т.п.), для обеспечения согласованных сообщений или развития перекрестных направлений.
- Координировать работу с мобильными операторами и другими ИКТ компаниями, чтобы повысить потенциал линий помощи по оказанию услуг в период COVID-19 (например, посредством обеспечения непрерывности оказания услуг или повышения охвата услугами, либо необходимой адаптации для создания возможностей для удаленной работы).

Поддержка сотрудников линии помощи

- Продвигать гигиену на рабочем месте, предоставлять средства индивидуальной защиты (СИЗ) и применять принципы социального/физического дистанцирования на рабочем месте.
- Способствовать доступу к обучению, чтобы повысить потенциал сотрудников, включая виртуальные тренинги и вебинары
- Поддерживать сотрудников в интеграции обучения в текущую деятельность
- Проанализировать или создать план на случай непредвиденных обстоятельств, который соответствует рекомендациям, выработанным властями, чтобы повысить устойчивость организации и поддержать сотрудников и их семьи. Анализировать и пересматривать его не реже раза в неделю.
- Обеспечить наличие системы предоставления консультирования по COVID-19 пострадавшим сотрудникам (особенно сотрудникам на карантине или в изоляции) и членам их семей.
- Продвигать увеличение частоты сессий поддерживающего наблюдения для лиц, отвечающих на звонки.

Повышение осведомленности о услугах линии помощи детям, включая осведомленность среди детей и семей, а также продвижение доступа

Дети и семьи должны знать о целях линий помощи детям, номерах, доступной поддержке и часах работы. Любые усилия по повышению осведомленности, вероятно, повлияют на количество звонков и контактов; очень важно, чтобы у линии помощи детям был потенциал отвечать на резко увеличивающееся количество звонков до проведения кампаний по ее продвижению.

Способы повышения осведомленности и продвижения доступа:

- Посоветовать социальным работникам, специалистам по ведению дел и иным лицам, работающим с семьями, передавать информацию о линии помощи детям, если они разговаривают с детьми и семьями.
- Координировать работу с государственными органами и партнерами, чтобы распространять информацию о линии помощи детям через существующие механизмы связи с общественностью, размещать информацию в общественных местах (аптеки, медицинские центры, отделения полиции, рынки, автобусные остановки, железнодорожные станции) и на платформах для детей и семей, таких как платформы обучения (если школы используют онлайн обучение) или (дружественные к детям) сообщения через другие механизмы (например, номера линии помощи детям в информации по программам социальной защиты или в ходе образовательных телевизионных программ).
- Если это возможно и безопасно, провести консультации с детьми и семьями по вопросу того, как и где они получают доступ к информации и ведут коммуникацию с другими людьми, в том числе онлайн. Проанализировать данные, чтобы выявить тех, кто не имеет доступа к линиям помощи детям. Используя эту информацию, провести удаленное повышение осведомленности с учетом возраста, способностей и гендера, например, через таргетированные сообщения.
- Рассмотреть возможность запуска запросов среди организаций-доноров, чтобы получить дополнительное финансирование на расширение услуг линий поддержки детей.
- Включить мобильных операторов, ИКТ компании и платформы социальных сетей в усилия по повышению осведомленности о линиях помощи и улучшению доступа. Это может включать обеспечение поддержки путем предоставления бесплатного звонка на линии помощи детям с телефонов всех операторов; предоставление помощи детям в наиболее неблагоприятных условиях, чтобы они могли сообщить о жестоком обращении или безнадзорности, путем освобождения от платы за соединение; и продвижение этих ресурсов среди детей.

АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ОТСТАИВАНИЯ ИНТЕРЕСОВ СРЕДИ КЛЮЧЕВЫХ ПАРТНЕРОВ

Правительствам следует:

- Призывать и отнести социальные службы и специалистов по защите детей к провайдерам основных услуг и предоставить соответствующее финансирование для покрытия заработной платы, поддерживающих технологий, СИЗ и обучения.
- Укрепить и обеспечить непрерывную работу линий помощи детям, и других механизмов отчетности, дружественных к детям, включая механизмы отчетности, направления и реагирования.
- Определить приоритетность услуг по защите детей, включая услуги по психическому здоровью и психосоциальной поддержке, ведению дел, а также линии помощи детям, как основных услуг, чтобы эти критически важные службы продолжали свою работу.
- Проанализировать, обновить и операционализировать СОП для ведения дел и протоколы направления, чтобы учитывать контекст COVID-19.
- Расширить финансовую поддержку и ресурсы для национальных линий помощи, чтобы повысить их способность реагировать на кризис COVID-19 и обеспечить непрерывность оказания ими услуг.
- Повысить осведомленность об услугах линии поддержки детей в рамках реагирования и коммуникации в связи с COVID-19.
- Включить существующие линии поддержки детей в координационные группы по COVID-19 и по защите детей (а также кластеры защиты в гуманитарных ситуациях).
- Обеспечить регулярный обмен информацией по COVID-19, соответствующим национальным директивам и мерам реагирования в области защиты детей, а также по влиянию на детей и их семьи, с существующими линиями помощи детям.
- Убедить мобильных операторов и другие компании ИКТ в необходимости усилить потенциал линий помощи детям, чтобы они могли оказывать услуги во время COVID-19.
- Мобильным операторам, ИКТ и платформам социальных сетей следует:
- Предоставить и обеспечивать поддержку услуг линий помощи детям, чтобы обеспечить непрерывность услуг, путем обеспечения бесплатного звонка на линии помощи детям с номеров всех операторов.
- Сотрудничать с линиями помощи детям, чтобы создать удаленные условия работы для сотрудников линии помощи детям.
- Поддерживать детей в наиболее неблагоприятных условиях, чтобы они могли сообщить о жестоком обращении и запросить помощь. Это можно сделать через короткие коды или бесплатные звонки, освобождение от оплаты за подключение и продвижение этих ресурсов среди детей.

Укрепить национальные линии помощи детям, чтобы получать сообщения и предоставлять помощь детям в тяжелых ситуациях, путем поддержки использования инноваций (например, облачных решений), чтобы обеспечить непрерывность деятельности отдаленно расположенных линий помощи.



РАЗДЕЛ 2: ОПЕРАЦИОНАЛИЗАЦИЯ ПОДДЕРЖКИ – ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ ЧЕРЕЗ ЛИНИЮ ПОМОЩИ (ДЕТЯМ)¹⁴

В данном разделе рекомендаций содержатся **практические советы и приемы** безопасной и надлежащей работы во время пандемии с детьми и семьями, а также любым членом сообщества, который может позвонить от их лица. Данный раздел может быть полезен для тех, кто сейчас предоставляет удаленную поддержку детям и семьям, с которыми они уже работали, но с которыми более не могут встречаться лично.

Предоставление поддержки по телефону

Прежде чем вы ответите на звонок или совершите звонок:

- Если вы работаете удаленно и находитесь не в офисе и не в колл-центре линии помощи, убедитесь, что вы находитесь в тихом месте, где вас не будут отвлекать, чтобы вы могли сконцентрироваться на звонке и провести приватную, конфиденциальную беседу.
- Убедитесь, что у вас хорошее и стабильное телефонное или интернет-соединение, чтобы обеспечить стабильный поток звонков. (Если у вас слабый или нестабильный сигнал, необходимо это сразу отметить на случай, если пропадет связь).
- Убедитесь, что у вас есть легкий доступ к контактным номерам и сведениям других служб направления, а также свежая информация о реагировании на COVID-19, включая рекомендации ответственных органов в отношении правил социального дистанцирования, комендантского часа и т.п.
- Перепроверьте, что вы знаете, когда и как связаться с вашим супервайзером или другими коллегами (по согласованию), чтобы получить необходимую поддержку или помощь.
- Убедитесь, что вы знаете обо всех стандартных процедурах, например, как работать с угрозами безопасности, как вести дела, как делать направление и т.п., а также можно ли и в каких случаях можно нарушать конфиденциальность.
- Если вы работаете удаленно, убедитесь, что никто не имеет доступа к вашим записям, даже случайно.

¹⁴ Для дополнительных рекомендаций см. Child Helpline International [Counselling Practice Guide](#).

Когда вы отвечаете на звонки:

Предоставление поддержки по телефону отличается от разговора лично. Хотя обычные сигналы, которые помогают в общении, например, язык тела, недоступны, в каком-то смысле телефонный звонок может казаться более глубоким и близким. Это часто происходит потому, что звонящие звонят в период переживаний, сразу же, у них нет времени подготовиться. Эмоции могут быть очень свежими.

В начале звонка:

- Когда отвечаете на звонок, четко скажите, кто вы, чтобы звонящий был уверен, что он позвонил по правильному номеру. Предложите человеку высказаться. Вы можете сказать что-то похожее на *«Добрый день, это Х из Y. Чем я могу вам помочь?»*
- Некоторые звонящие могут сказать много, поскольку они уже морально подготовились к звонку. Дайте им высказаться, не прерывайте большим количеством вопросов. Вы всегда можете вернуться и что-то прояснить или уточнить. Другим звонящим может быть сложно говорить, им может потребоваться поддержка – например *«я рад, что вы смогли позвонить. Я бы хотел помочь»*.
- Как можно раньше уточните, что звонящий может безопасно с вами разговаривать. Вы можете спросить: *«Вы сейчас не подвергаетесь опасности во время звонка?»* или *«вы сейчас находитесь в таком месте, где мы можем приватно поговорить?»*
- Кроме звонков от детей и семей вам могут поступать звонки от других людей, которые звонят от их лица, либо которые беспокоятся о ситуации, связанной с ребенком. Если звонок не о ребенке/семье, попробуйте предоставить информацию или расскажите, как связаться с более подходящей организацией.
- Вам нужно установить доверительные отношения со звонящим, при этом помните о конфиденциальности и потребности в информации, не переходите сразу к вопросам о разрешении перенаправления информации или согласии на разговор с другими людьми, не начинайте сразу спрашивать о дате рождения, адресе и т.п. эти детали можно уточнить позже, когда вы установите связь с человеком. Если вы зададите вопросы слишком рано, звонивший может напугаться и повесить трубку!

Работа с тестовыми звонками

Те, кто работает в существующих линиях помощи, знают о «тестовых звонках». Это ситуация, когда ребенок или взрослый звонит на линию помощи, чтобы узнать что-то простое или тривиальное. Часто это делается, чтобы опробовать услугу, поэтому важно дать правильный ответ и не намекать на трату вашего времени зря или на то, что не следовало звонить.

Дети могут также совершать звонки-розыгрыши, особенно если им скучно, и у них нет возможности выйти и пообщаться с друзьями. Звонки-розыгрыши следует воспринимать как тест услуги и отвечать уважительно. Переведите фокус на ребенка, задав, например, вопрос «Что ты чувствуешь по этому поводу» или «Как ты думаешь, чем я могу тебе помочь», часто этого достаточно, чтобы быстро закончить звонок. Звонки-розыгрыши также можно использовать как способ повышения осведомленности, например, спросив, «Ты знаешь, зачем мы создали эту линию помощи?», а затем предоставив верную информацию.

К сожалению, взрослые тоже могут совершать звонки-розыгрыши. Иногда они делают это от скуки или из-за проблем с психическим здоровьем, могут быть агрессивными или сексуально оскорбительными. Бесполезно злиться или вступать в спор с такими звонящими. Они просто займут время и эмоциональную энергию, поэтому хорошей идеей будет их завершить как можно быстрее, сказав, например, «Это линия помощи детям и семьям, которые сталкиваются с проблемами. Я сейчас завершу звонок, чтобы линия была свободна для кого-то, кому нужно поговорить с нами». Затем, завершите звонок.

В ходе звонка:

- Используйте навыки активного слушания, не бойтесь тишины, звонящим может потребоваться время, чтобы ответить на вопросы или собраться с мыслями. Помните, что звонящий вас не видит (кроме случаев видео звонков), поэтому, если вы скажете, например, «*я на линии, когда вы будете готовы говорить*» или «*я просто помолчу, пока вы обдумаете этот вопрос*», это может помочь поддержать связь и будет призывать звонящего продолжить говорить.
- Часто звонящим нужна конкретная информация (например, как получить доступ к услуге). Даже если кажется, что им нужно только это, всегда полезно уточнить, все ли это, что им нужно и напомнить, что они могут еще раз позвонить в другое время. Весьма часто звонящие «пробуют» службу или рассказывают не о той проблеме, которую они действительно хотели бы обсудить. Вы можете сказать, например, «*Это все, что вам было нужно? ...помните, вы всегда можете перезвонить, если захотите поговорить о чем-то еще...*»
- Помните, что не все дети (или взрослые!) могут назвать свои эмоции. У людей также могут быть противоречивые чувства. Все это может привести к ощущению запутанности, грусти и злости. Слушание с эмпатией без осуждения, без поспешных выводов или допущений может помочь звонящим разобраться в своих чувствах и структурировать мысли.
- Оценивайте безопасность при каждом звонке – где сейчас находится звонящий, что происходит у него/нее или у человека, по поводу которого они звонят? Есть ли кто-то рядом, кто может оказать защитное влияние?

В конце звонка:

- Прежде чем завершить звонок, особенно если вас беспокоит вопрос безопасности, вы должны получить согласие на перенаправление (с разрешения) и/или разработать план безопасности и/или подтвержденный повторный звонок. Это могут быть конкретные договоренности, если же это не является тяжелой ситуацией, просто дайте звонящему знать, что он/она могут позвонить, когда нужно.
- При угрожающей жизни ситуации – например, в случае жестокого обращения или суицида – вам нужно обсудить со своим супервайзером необходимость перенаправления без получения разрешения в соответствии с протоколом организации.
- После окончания звонка заполните данные (требуемые вашей организацией) и совершите звонки для перенаправления/отслеживания.
- Если звонок вас расстроил или потряс, попросите поддержки у супервайзера и/или коллег (согласно процедурам организации), прежде чем вы будете отвечать на следующий звонок.