

КАРТА ПОМОЩИ

КАРТА ПОМОЩИ – это инструмент визуализации возможностей и ресурсов для ребенка на получение как индивидуальной, так и групповой поддержки, включая команды (группы) людей, мест и сервисов, к которым ребенок может в случае необходимости обратиться за помощью и (или) сформировать представление о такой системе для дальнейшего использования.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ:

Попадая в школьное пространство, ребенок сразу, практически с порога видит, что здесь есть взрослые люди, к которым можно запросто подойти, задать вопрос и поговорить, и что у него есть разные возможности рассказать о своих проблемах.

У ребенка должно создаться впечатление, что здесь, в школе безопасно, что с ним готовы общаться, его ждут, поймут и помогут, и что здесь работают определенные правила, способные его защитить; ему должно быть абсолютно понятно, к кому и с каким вопросом можно обратиться.

Навигатор должен придать официальным лицам школы «человеческое лицо», сделать понятным и простым процесс общения.

КАК ЭТО МОЖЕТ ВЫГЛЯДЕТЬ:

Яркий и привлекательный стенд, который сразу, при входе в образовательную организацию, привлекает внимание как учеников, так и их родителей, и к которому можно свободно подойти. На стенде могут быть размещены:

1. **Фотографии добродушно улыбающихся взрослых** (директор школы, завуч, психолог, библиотекарь, социальный педагог и т.д.), которые обращаются прямо к ребенку (от первого лица) и приглашают его к разговору, если возникают какие-либо вопросы или проблемы.

Например, фотография директора, рядом номер кабинета, возможно – время приема и текст «Я директор Иван Иванович Иванов. Я могу помочь, если... (далее кратко и на человеческом, не канцелярском языке указываются вопросы, с которыми можно обратиться к директору).

2. Обозначения (рисунок, инфографика) **телефонов доверия** (школьного, федерального) с надписью рядом примерно такого содержания: «А это телефон доверия... (номер телефона). Ты можешь звонить по нему в любое время, если... (краткое и понятное описание ситуаций, с которыми можно обратиться к специалистам ТД).

3. Обозначения (рисунок, инфографика) **полезных сайтов и групп в социальных сетях** (желательно ссылки сделать в виде QR кодов, чтобы ребенку удобно было переходить по ссылке со своего смартфона). Рядом – надпись примерно такого содержания: «А это группа ВКонтакте, где ты можешь поговорить со своими ровесниками», «Это сайт Уполномоченного по правам ребенка. Здесь ты можешь оставить свой вопрос...»
4. Обозначения (рисунок, инфографика) **«бесконфликтных зон»** («мест chilla») или иных ресурсов с размещенными рядом пояснениями, что это такое и какие правила здесь действуют.

ВАЖНЫЕ «МЕЛОЧИ»

1. Карта (стенд) должна быть яркой, понятной (несложной) и привлекающей внимание.
2. На фотографиях **ОБЯЗАТЕЛЬНО – улыбающиеся лица**, которые смотрят прямо на ребенка (как будто происходит разговор «tet-a-tet»). Внимание! Фотографии не могут быть заменены рисунками или символами.
3. Подписи к фотографиям должны начинаться со слова «я», а представление – **с имени и отчества** (например, «Я - психолог Мария Ивановна Петрова») – ощущение личного обращения к ребенку.
4. Язык, которым излагаются вопросы и темы, с которыми ребенок может обратиться к конкретному человеку, должен быть **простым и понятным ребенку**
5. Должны быть обязательно четко обозначены кабинеты или места, куда ребенок может прийти за помощью и поддержкой
6. Из представленной информации по телефонам доверия ребенок должен понять, что он может обратиться туда, не называя себя (анонимно)
7. Для ссылок на сайты и группы в соцсетях лучше использовать QR коды
8. Стенд должен быть удобным для обновления информации.

Авторы материала

Команда Иркутской области:

1. СИДОРОВ Алексей Владимирович - региональный сервисный уполномоченный
2. ТУРГАНОВА Гульнара - сервисный дизайнер
3. ШИШКИНА Анастасия - сервисный дизайнер
4. ПРОКОПЬЕВА Ксения - сервисный дизайнер
5. ЗАГАЙНОВА Анна - проектный менеджер.