

Не оставляй

«...»

без ответа

Приёмная обращений
по вопросам буллинга

Одно обращение. Координатор.
Следующий шаг.



Смотрите на своём телефоне

Наведите камеру на QR-код.
Презентация откроется без входа.

Скопировать ссылку 



לא לבד

Не один

«Я сказал маме,
что болит живот.
Он не болел».

Даня, 9 лет. Так травля чаще всего звучит дома.

Собирательный образ, не реальный ребёнок.

Мама написала. В ответ — три точки.

Сообщение прочитали. Кто-то начал печатать — и не ответил.

Это и есть «...» из названия.

Собирательный образ. Имя и переписка условные.

МАМА → КЛАССНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ

Здравствуйте. Даню снова толкнули на перемене и забрали рюкзак. Он не хочет идти в школу. Подскажите, что можно сделать?

Вторник, 08:14 · Прочитано



Девятый день без ответа

Сорок один день. Ни одного ответа.

Та же история по дням. Каждый раз — новый адресат и рассказ с самого начала.



День 1

**Мама
написала
учителю**

Сообщение
прочитано.

День 9

**Ответа нет. Письмо
директору**

Ситуацию пришлось описывать
заново.

День 23

Обращение в муниципалитет

Третий адресат. Третий пересказ.

День 41

**Даня перестал
ходить в школу**

«Болит живот».

Семье никто не отказал. Просто никто не вёл случай до конца.

Собирательный образ, сроки условные.



Иллюстрация из исходного материала

Обращение отправлено. Травля продолжается.

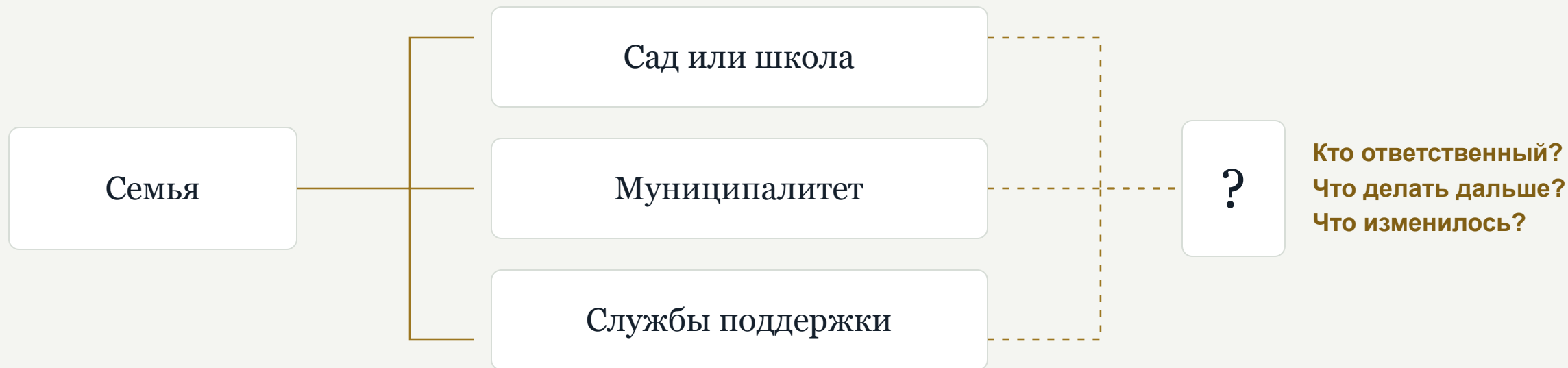
Когда ответа или действий нет, семья ищет помощь заново. Ребёнок остаётся в той же ситуации.

**Кто поможет довести
обращение до результата?**

В фокусе проекта — русскоязычные еврейские семьи в Израиле: детские сады и школы.

Есть куда обратиться. А кто ведёт весь случай?

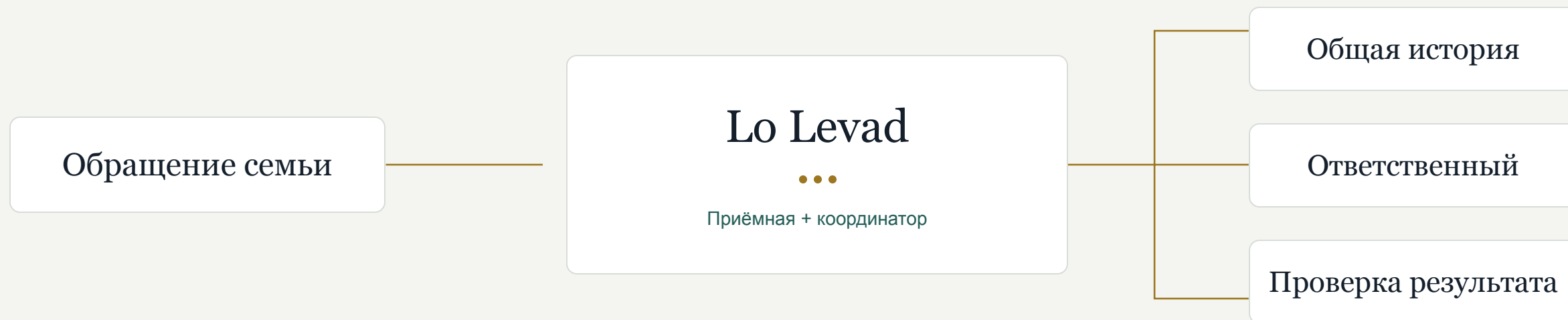
Детский сад или школа, муниципалитет, службы поддержки — у каждого своя часть истории.



Узкое место, которое решает проект, — разрыв между обращением и сопровождением.

Один случай. Один координатор. Следующий шаг.

Lo Levad — единая приёмная обращений по вопросам буллинга.



Координатор помогает получить ответ, продолжить действия и проверить изменения для ребёнка.

Ответ — начало. Важны изменения для ребёнка.

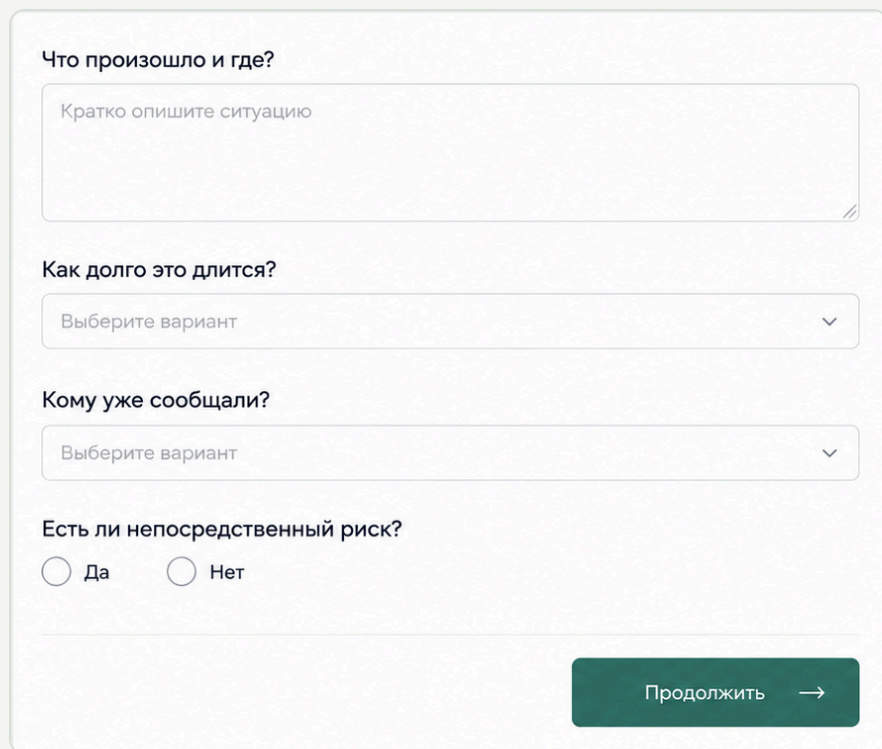
Пять шагов сопровождения. Если движения нет, возвращаемся к действиям.



Нет ответа или травля повторяется → согласуем следующий шаг.

Семья знает: обращение принято. Что дальше?

Описывает ситуацию один раз и получает уведомления о ходе сопровождения.



What happened and where?

Кратко опишите ситуацию

How long does this last?

Выберите вариант

Who have you already notified?

Выберите вариант

Is there an immediate risk?

☐ Да ☐ Нет

Продолжить →

Концепт формы обращения

В уведомлении

Статус

Обращение в работе

Ответственный

Координатор назначен

Следующий шаг

Подготовить обращение в школу

Условный пример уведомления

После проверки — уведомление о результате и способ сообщить о повторной травле.

Видно, кто ведёт случай. И что нужно сделать дальше.

История обращений, ответственный, следующий шаг и срок — в одном месте.

Статус	В работе
Ответственный	Координатор назначен
Следующий шаг	Подготовить обращение в школу
Срок	Требует согласования

Концепт кабинета · LL-024 — условный пример

Собрать историю

Что произошло и куда уже обращались

Подготовить действие

Семья понимает адресата и запрос

Вернуться к случаю

Проверить ответ, действия и изменения

Школа не ответила. Следующий шаг не потерян.

Условный сценарий: семья сообщила о травле, ответа нет, ситуация повторяется.

1 Собираем то, что уже было

Кому написали, что сообщили, какие ответы получили.

2 Помогаем продолжить обращение

Уточняем запрос, адресата и срок повторного контакта.

3 Проверяем с семьёй

Появились ли действия? Стало ли ребёнку безопаснее?

Если нет — согласуем новый шаг.



Иллюстрация сопровождения

Сценарий показывает механизм, а не реальный кейс. Письмо с ответом само по себе не означает решения.

Ребёнок не хочет в сад. И не может объяснить почему.

Условный сценарий: четырёхлетний ребёнок плачет по утрам, в саду отвечают «всё в порядке».

1 Собираем наблюдения семьи

Что изменилось в поведении, с какого времени и что говорит сам ребёнок.

2 Помогаем задать вопросы саду

Воспитателю, руководству сада, муниципалитету: что запросить и когда вернуться.

3 Проверяем с семьёй

Изменилось ли что-то в группе? Спокойнее ли ребёнку?
Если нет — согласуем новый шаг.

В обращении

Где

Детский сад

С чего начинаем

Наблюдения родителей

Следующий шаг

Встреча с воспитателем и руководством сада

Условный пример

Сценарий показывает механизм, а не реальный кейс. Обижать могут и дети, и взрослые — порядок сопровождения тот же.

Видим, где помощь останавливается.

Данные обращений должны подсказывать, куда направить внимание координатора.

Где нет ответа?

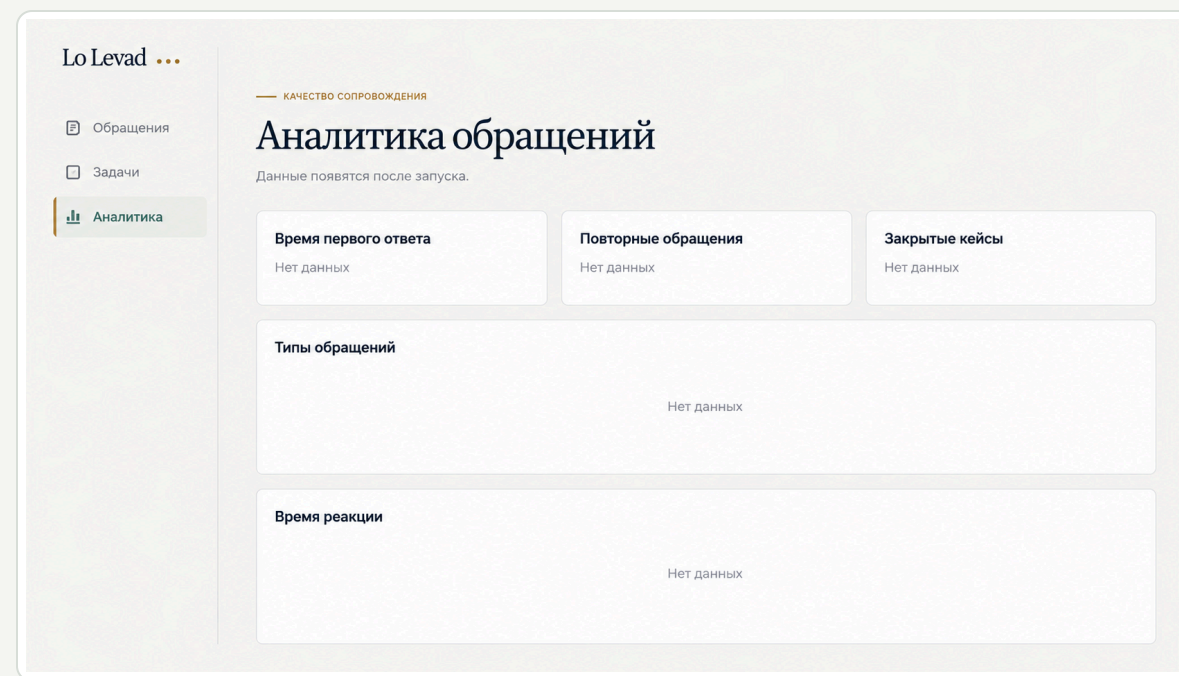
Вернуться к обращениям без движения.

Где травля повторяется?

Проверить, почему действия не помогли.

Что изменилось для ребёнка?

Сопоставить закрытие случая с обратной связью семьи.



Концепт аналитики · данные появятся после запуска

Для руководителя приёмной — обзор задержек, повторов и результатов сопровождения.

Не число писем. Качество сопровождения.

Три основных показателя — от первого отклика до проверки повторной травли.

Время до первого ответа

От поступления обращения до содержательного отклика семье.

Доля случаев с ответственным

У каждого обращения есть назначенный координатор.

Повторная травля после закрытия

Возвращается ли проблема по обратной связи семьи.

Дополнительно: срок сопровождения · оценка помощи семьёй · доля случаев с подтверждёнными изменениями.

Целевые значения, период повторной проверки и критерии закрытия согласуем до запуска.

То же сообщение. На него ответили.

Не решение за один день. Но у случая появился человек — и следующий шаг.

**Ради этого ответа мы предлагаем
создать приёмную.**

Собирательный образ. Так семья увидит начало сопровождения.

MAMA → LO LEVAD

Здравствуйте. Даню снова толкнули на перемене и забрали рюкзак. Он не хочет идти в школу. Подскажите, что можно сделать?

Вторник, 08:14 · Прочитано

Координатор Lo Levad

Здравствуйте. Я веду ваше обращение. Давайте созвонимся сегодня: соберём, кому вы уже писали, и решим, что делаем дальше.

Вторник, 09:02

Создать приёмную. Дать обращению продолжение.

Предлагаем согласовать Lo Levad
как приёмную по вопросам буллинга.

Ответственный координатор

Кто принимает и сопровождает случаи

Порядок работы с обращениями

Сроки контакта, следующие действия и доступ к
данным

Критерии результата

Как проверяем изменения вместе с семьёй

Презентация концепции. Изображения семей
иллюстративные.



לא לבד

Не один