



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ
И ИНТЕРЕСОВ ДЕТЕЙ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**о правилах коммуникативного поведения,
включая речевую коммуникацию,
специалистов органов опеки
и попечительства**



2023
Москва

Общие рекомендации для речевой коммуникации



Применяйте простой
и понятный язык



Объясняйте сложное
простыми словами

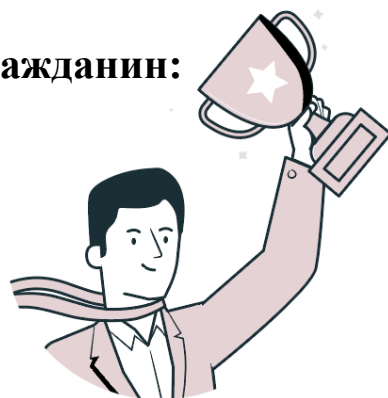
Выстраивайте коммуникацию так, чтобы гражданин:



получил желаемый
ответ



смог верно
интерпретировать
суть информации



и в последующем
ее применить

ВАЖНО

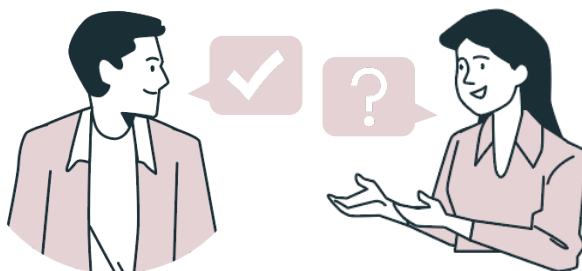
иметь в арсенале уместные
формулировки, чтобы
«не искать слова»

ОДНАКО

существует множество ситуаций,
в которых невозможно
унифицировать коммуникацию
и использовать лишь готовые
шаблонные решения

Общие рекомендации для речевой коммуникации

Эффективная речевая коммуникация – это речевое воздействие, которое позволяет говорящему достичь поставленной цели (принцип результативности) и сохранить баланс отношений с собеседником (принцип коммуникативного равновесия).



Условия эффективности речевого воздействия в конкретном акте общения



1. Знание общих законов коммуникации, условий информационного обмена, (не менее двух участников коммуникативного воздействия, закон обратной связи, знаковый характер коммуникации, закон минимального основания, закон гетерогенности коммуникативных систем) и следование им.



3. Соблюдение правил бесконфликтного общения:

- не употреблять конфликтогены (слова, действия или бездействие, которые могут привести к конфликту);
- не отвечать конфликтогеном на конфликтоген;
- проявлять симпатию к собеседнику;
- делать как можно больше доброжелательных посылов.



2. Использование правил и приемов речевого воздействия.



4. Реальная достижимость поставленной предметной цели.

усилия результат



Эффективность коммуникации прямо пропорциональна объему затраченных коммуникативных усилий: применение всего арсенала вербальных и невербальных средств, соблюдение законов и правил общения, применение приемов эффективного речевого воздействия, соблюдение нормативных правил общения и т.д.

Речевые модули в разных ситуациях взаимодействия при телефонной беседе



Исходящий звонок

1. Приветствие

Здравствуйте! (Добрый день/утро/вечер), Ольга Ивановна!

2. Представление

«Я, должность, ФИО, место работы»
«Я, специалист, Иванова Мария Федоровна, территориальное управление опеки и попечительства (с названием населенного пункта, района (округа))»

Представиться спокойным уверенным голосом.

3. Уточняем время и возможность разговора

Вам удобно сейчас говорить?

Если гражданин не может продолжить беседу, спросить, когда удобно перезвонить.

4. Информирование о цели звонка

Ольга Ивановна, нам в орган опеки и попечительства поступила информация от второго родителя, проживающего отдельно от ребенка, о споре в воспитании ребенка / об имеющемся определении суда о привлечении органа опеки и попечительства к участию в деле, связанного с воспитанием детей и др.

5. Завершение беседы

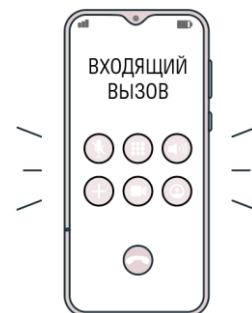
Я правильно поняла, что ... ?
У Вас есть вопросы?

6. Прощание

До свидания!

Убедиться, что гражданин завершил диалог. Отсутствие у гражданина вопросов при завершении беседы может служить основанием для прекращения общения.

Речевые модули в разных ситуациях взаимодействия при телефонной беседе



Входящий звонок

1. Представление и приветствие

Здравствуйте! Вам звонят из отдела опеки и попечительства (с названием населенного пункта, района (округа). Меня зовут Мария Федоровна Иванова.

2. Уточнение имени собеседника

Как я могу к Вам обращаться?

Чтобы запомнить имя (имя и отчество) гражданина, в самом начале разговора запишите его и положите листок прямо перед глазами, чтобы обращать на него внимание.

3. Выяснение и конкретизация запроса

С какой целью Вы к нам обратились? / Какой вопрос Вас интересует? Кем Вы приходитесь несовершеннолетнему: родитель / родственник / учитель / тренер / руководитель кружка / сосед?
Я правильно поняла, что ... ?
Вас интересует вопрос ... Так?

С целью конкретизации запроса нужно задавать уточняющие вопросы.

4. Консультация по запросу

Я правильно поняла, что ... ?

После консультации важно получить от гражданина обратную связь, что позволит проверить правильность восприятия предоставленной информации.

5. Завершение беседы

Остались ли у Вас еще вопросы? / Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?

6. Прощание

До свидания!

Важно убедиться, что гражданин завершил диалог. Отсутствие у гражданина вопросов при завершении беседы может служить основанием для прекращения разговора.

Речевые модули в разных ситуациях взаимодействия при телефонной беседе

Постановка на удержание

1. Информирование о причинах постановки звонка на удержание

Мне необходимо уточнить для Вас информацию. Это займет не более одной (двух – трех) минуты (минут). Оставайтесь, пожалуйста, на линии.



Если ожидание затягивается, необходимо возвращаться к разговору с собеседником и спросить, готов ли он еще подождать; если нет – взять его контакты и определить время, когда можно ему перезвонить.

2. Снятие с режима ожидания

Спасибо за ожидание. По вашему вопросу сообщаю... / Я уточнила ответ на вопрос...

Обязательно поблагодарить за ожидание.

Предоставление информации о контактах специалиста или другого органа, в компетенцию которых входит решение поставленного гражданином вопроса

1. Информирование о контактах

На данный вопрос наиболее полно ответит... / Данный вопрос входит в компетенцию другого органа...
Пожалуйста, оставайтесь на линии. Пожалуйста, приготовьтесь записать информацию. /
Сейчас я Вам предоставлю контакты другого специалиста или другого органа. Вы готовы записать?

2. Завершение беседы

Остались ли у Вас еще вопросы? / Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос? / Если у Вас возникли еще вопросы, готова Вас выслушать.

3. Прощание

До свидания!

Убедиться, что гражданин завершил диалог. Отсутствие у гражданина вопросов при завершении беседы может служить основанием для прекращения общения.

Речевые модули в разных ситуациях взаимодействия при телефонной беседе

Речевая коммуникация в ситуации общения с гражданином в нестабильном эмоциональном состоянии

Некорректное поведение специалиста

Не надо так нервничать!
Успокойтесь!

Грубость в ответ

Это Вы что-то путаете... / Такого не может быть...

Я Вам ничего не обещала,
спрашивайте с ...

Вы должны были... / Почему Вы не сказали об этом сразу.../ Вам нужно было сделать так...



Рекомендуемый речевой модуль

Я понимаю Ваше состояние... /
Я понимаю, как это важно для Вас.../

Пожалуйста, давайте говорить корректно. Такая форма общения не поможет мне решить Ваш вопрос... / Сожалею, в такой форме у нас не получится конструктивный диалог...

Жаль, что у Вас сложилось такое впечатление...

Мне очень жаль, что возникла такая ситуация...

Я приношу свои извинения за то, что Вам дали неверную информацию... / Возможно, были объективные причины. Я узнаю и обязательно Вам сообщу.

Я понимаю Вас, это неприятная ситуация...



Речевые модули для разных этапов взаимодействия на личном приеме



Этап 1. Установление контакта

1.1. Зрительный контакт, улыбка

Внимательный взгляд, доброжелательное выражение лица, уместная естественная улыбка.

1.2. Приветствие

«Здравствуйте!» - нейтральное приветствие («Добрый день! (утро/вечер)»)

1.3. Представление

«Я, ФИО, должность, место работы»
«Я – Мария Федоровна Иванова, специалист органа опеки и попечительства»

Представиться спокойным уверенным голосом.

1.4. Уточнение имени собеседника

— Как я могу к Вам обращаться?
— Ольга.

Важно запомнить названную форму имени и использовать ее при общении.

Этап 2. Выяснение запроса

2.1. Выяснение и конкретизация запроса

«С какой целью Вы к нам обратились?» / «Какой вопрос Вас интересует?»
Я правильно поняла, что...? / Вас интересует вопрос ... Так?

Настраивать посетителя на конструктивное общение.

2.2. Построение доверительных отношений

Особенно важно в случае, если гражданин идет за консультацией о порядке усыновления, принятии ребенка в семью под опеку (попечительство), использовать технику подражания (подстройка к позе, движениям, жестам) и т.д.;
Важно обозначить правило конфиденциальности.

Речевые модули для разных этапов взаимодействия на личном приеме



2.3. Информирование об основных полномочиях органа опеки и попечительства

Важно ознакомить гражданина с основными направлениями деятельности органа опеки и попечительства по конкретному запросу (обращению) для более точного формулирования запроса. В процессе информирования можно использовать наглядные материалы, листовки, буклеты по основным направлениям деятельности.

Этап 3. Исполнение полномочий

3.1. Определение временного промежутка

«Исполнение полномочия займет ... минут. Вы располагаете данным временем?»

3.2. Объяснение процесса исполнения полномочия

«Сегодня (либо другие варианты: завтра, в течение трех рабочих дней, др.) я оформлю / проверю / составлю ...»

3.3. Исполнение полномочия

«Располагаете Вы дополнительной информацией, которую мне важно учесть при выполнении запроса? Возможно, есть еще детали (нюансы), которые хотели бы уточнить?»

Важно удостовериться, что гражданин не забыл сообщить / спросить важную информацию.

Этап 4. Завершение контакта

4.1. Подведение итогов

«Ольга, напоминаю, что срок выполнения / готовности... составляет ...». О готовности можно узнать по телефону...»

4.2. Прощание

«Остались ли у Вас еще вопросы? До свидания!»

Рекомендации речевой коммуникации при проведении обследования условий жизни ребенка и его семьи

1. Продумайте и составьте план посещения:
 - о чем спросить, какие вопросы уточнить у родителей;
 - какие вопросы задать ребенку;
 - на что обратить особое внимание (стиль общения, наличие игрушек и библиотеки и др.).
2. Во время посещения семьи:
 - соблюдайте этику поведения, чтобы показать родителям, что визит не принесет вред ребенку, он в его интересах;
 - любой разговор лучше начинать и заканчивать в позитивном, дружественном тоне;
 - не говорите только сами, дайте возможность членам семьи рассказать о своем ребенке, задать вопросы;
 - умейте наблюдать и слушать.



Нежелательное поведение специалиста, при посещении семьи

Нежелательное проявление форм невербального общения

сжиматься, сводя внутрь плечи
теребить волосы
дергать ногой
стучать пальцами по столу
играть с ручкой
вертеться из стороны в сторону
размахивать руками
хмурить брови
сердитый взгляд



Рекомендации речевой коммуникации при проведении обследования условий жизни ребенка и его семьи

Рекомендации к построению общения с членами семьи

Некорректное поведение специалиста

Речевой модуль / Рекомендуемое поведение

Вести беседу стоя у входа, в верхней одежде

Попросить разрешения снять верхнюю одежду, обувь (или надеть бахилы) и пройти в квартиру.

Разрешите мне снять верхнюю одежду и пройти к вам.

Нужно действовать по ситуации и в некоторых случаях для обеспечения безопасности целесообразно остаться в верхней одежде.

Вести беседу в агрессивных тонах

Уважительный тон

Почитать родителей

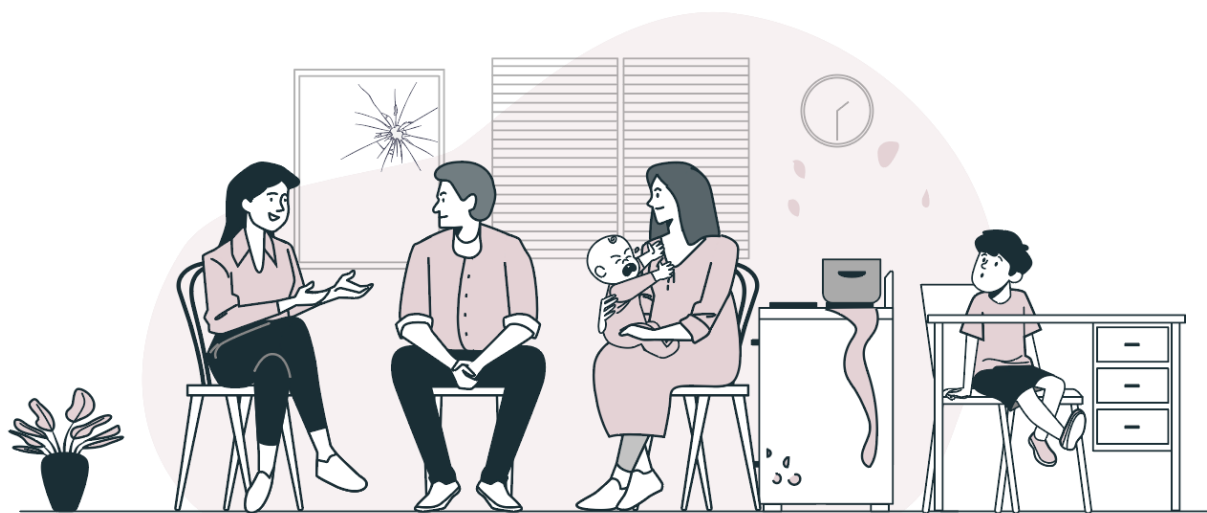
Объективное описание, озвучивание ситуации

Давать оценки

Фиксация данных

Использовать профессиональные термины

Понятная речь



Рекомендации речевой коммуникации при проведении обследования условий жизни ребенка и его семьи

Вопросы, способствующие мотивирующей беседе с родителями

Позитивные вопросы

«Как Вам удается договариваться с ребенком?
«Что помогло Вам выучить такое длинное стихотворение с ребенком?»»

Развитие темы

«Как организован режим дня у ребенка?»
«В каких ситуациях обычно ребенок плачет?»
«Что помогает ему успокоиться?»
«Какие дела Вы делаете вместе с ребенком?»
«В какое время суток Вы читаете ребенку?»
«Какие игры ребенку наиболее интересны?»»

Уточнения

«В какой именно помощи Вы нуждаетесь?»
«Пожалуйста, уточните, что Вы имеете в виду?»
«В чем именно Вам надо помочь?»
«Что конкретно Вам не понятно?»»

Побуждение делиться позитивными эмоциями

«Вы гордитесь его выступлением на празднике?»
«Вам понравилось, как она нарисовала кота?»»

Реакция на фразу:
«Я не знаю...»

«А как Вы справлялись раньше?»
«А что больше всего любит Ваш ребенок?»
«А что Вы делаете, его обычно переключаете на какую-нибудь деятельность, когда он кричит?»»

Иные вопросы

«Что говорил Ваш ребенок полгода назад? Только фрагменты слов? Но ведь Вам есть чему радоваться – еще полгода назад Ваш ребенок говорил только фрагменты слов, а сейчас он использует фразы!»»

Отобрание ребенка при непосредственной угрозе его жизни или здоровью. Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

Нежелательные и рекомендуемые высказывания при общении с ребенком в ситуации изъятия

Нежелательные высказывания

Все будет хорошо

Держись, все наладится

(у ребенка привычный мир рухнул, и от него еще чего-то ждут (крепости духа) и т.д.)

Это ненадолго, скоро мама с папой тебя заберут

(ложная надежда)

Рекомендуемый речевой модуль

Понимаю тебя

(полное безоценочное принятие)

Мне тоже очень тяжело видеть происходящее

(не обесценивать переживания)

Я постараюсь поговорить с твоими родителями, чтобы сделали все необходимое (устроились на работу, вылечились), чтобы смогли о тебе сами заботиться



Отобрание ребенка при непосредственной угрозе его жизни или здоровью. Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

Рекомендации к построению общения с ребенком на разных этапах взаимодействия

1 этап. Установление контакта

1.1. Приветствие

«Здравствуй.»
«Меня зовут...»
«Я сотрудник...»
«Моя работа связана с защитой прав детей».
«Как тебя зовут?» / «Как я могу к тебе обращаться?» / «Как ты любишь, чтобы тебя называли?» / «Как бы тебе хотелось, чтобы к тебе обращались?»
«В какие игры ты любишь играть?»

Поздороваться и представиться

1.2. Рассказ о себе или разговоры на отвлеченные темы

«Что ты думаешь по поводу...?», «Тебе легко или трудно знакомиться с новыми людьми?».

Можно задавать ребенку открытые или полуоткрытые вопросы, подразумевающие развернутый ответ

2 этап. Прояснение ситуации

2.1. Объяснение причин происходящего

«Так случилось, что папа с мамой сейчас не могут о тебе позаботиться. Я здесь для того, чтобы помочь тебе и твоей семье»./
«Иногда так случается, что родитель не может заботиться о своем ребенке, поэтому о ребенке начинают заботиться другие взрослые. Твоим родителям сейчас тоже нужна помощь и поддержка, поэтому им будут помогать, чтобы они опять смогли заботиться о тебе» (если это правда)

Необходимо учитывать возраст, индивидуальные особенности ребенка и причины помещения его в организацию.

Отобрание ребенка при непосредственной угрозе его жизни или здоровью. Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

Рекомендации к построению общения с ребенком на разных этапах взаимодействия

2.2. Объяснение, почему необходим переезд в организацию

«К сожалению, я не знаю, почему так случилось с твоей семьей, но папе с мамой необходимо время, чтобы они сделали все необходимое (устроились на работу, вылечились), чтобы смогли о тебе сами заботиться».

«И чтобы ты не оставался один, и тебе не было страшно, я отвезу тебя в большой дом, где живут дети, такие же, как ты. Рядом с тобой также будут воспитатели».

Важно говорить мягко, быть честным.

2.3. Обозначение чувств ребенка

«Бывают ситуации, когда привычная для тебя обстановка изменяется. Принять это трудно»

«Я понимаю, что ты переживаешь...»

Очень важно проговорить с ребенком, о том, что он сейчас чувствует (в случае, если обоснованно это необходимо в ситуации «здесь и сейчас»)

2.4. Пояснение того, что будет происходить дальше

«Тебя смогут навещать твои родственники и ты, конечно же, можешь общаться со своими друзьями».

«У тебя есть друзья и родственники, которым не все равно, что с тобой будет, где ты будешь. Ты сможешь общаться ... (узнать заранее – с кем и как – ездить на выходные и каникулы, они будут приходить к тебе, вы будете перезваниваться и переписываться и т.д.).»

Рассказ о последовательности событий, которые будут происходить с ребенком в ближайшем будущем, поможет снять определенную долю тревоги у ребенка.

Отобрание ребенка при непосредственной угрозе его жизни или здоровью. Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

Рекомендации к построению общения с ребенком на разных этапах взаимодействия

3 этап. Знакомство с конкретной организацией, в которую ребенку предстоит поехать

3. Знакомство с конкретной организацией, в которую ребенку предстоит поехать

«Мы с тобой поедem... Там тебя ждут воспитатели, которые будут о тебе заботиться, с которыми ты сможешь поговорить о том, что тебя тревожит. У тебя будет комната, в которой живут дети разного возраста, с которыми ты сможешь подружиться, если захочешь.» Можно добавить, «...и которые оказались в непростой (трудной) ситуации.»

Ребенку важно получить полную и достоверную информацию об организации, в которую он будет помещен (устроен).

4 этап. Сборы и поездка

4. Сборы и поездка

Давай соберем все необходимые тебе вещи.

Нужно помочь ребенку собрать с собой то, что ему может пригодиться: семейные, детские фото, любимые игрушки, вещи, контакты для поддержания связи с семьей.

«Знакомьтесь, это Саша. Он любит... Он интересуется...».

По прибытии в организацию не стоит оставлять ребенка сразу. Необходимо побыть с ребенком в новой обстановке. Очень важно познакомиться и передать ребенка конкретному взрослому, который на данном этапе будет о нем заботиться.

Отобрание ребенка при непосредственной угрозе его жизни или здоровью. Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

Рекомендации по общению с ребенком с ограниченными возможностями здоровья



Не нужно акцентировать внимание на его заболевании



Используйте доступный язык



Будьте открыты и доброжелательны



При необходимости повторите несколько раз



Обращайтесь непосредственно к ребенку, а не к сопровождающему его взрослому



Предлагая помощь, подождите, пока ее примут



Общайтесь с ребенком точно и по делу



Уточняйте, что и как нужно делать