



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ)**

**Департамент государственной
политики в сфере защиты прав
детей**

Каретный Ряд, д. 2, Москва, 127006
Тел. (495) 587-01-10, доб. 3450
E-mail: d07@edu.gov.ru

30.06.2023 № 07-3628

Руководителям органов исполнительной
власти субъектов Российской Федерации,
осуществляющих управление в сфере
опеки и попечительства в отношении
несовершеннолетних граждан

О методических рекомендациях

Департамент государственной политики в сфере защиты прав детей
Минпросвещения России направляет для использования в работе методические
рекомендации о правилах коммуникативного поведения, включая речевую
коммуникацию, специалистов органов опеки и попечительства.

Приложение: на 57 л. в 1 экз.

Директор
департамента

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат F6C6134E095C0E86794CBFE102121BFB3B82E9A4
Владелец Фальковская Лариса Павловна
Действителен с 22.09.2022 по 16.12.2023

Л.П. Фальковская

Шунчева М.И.
(495) 587-01-10, доб. 3491

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
О ПРАВИЛАХ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ,
ВКЛЮЧАЯ РЕЧЕВУЮ КОММУНИКАЦИЮ,
СПЕЦИАЛИСТОВ ОРГАНОВ ОПЕКИ
И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА**

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ОРГАН ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА	9
1.1. Обращение граждан с использованием средств телефонной связи	9
1.2. Личное обращение граждан	13
2. ПРОВЕДЕНИЕ ОБСЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ РЕБЕНКА И ЕГО СЕМЬИ	18
2.1. Роль невербального общения при посещении семьи	18
2.2. Проведение обследования условий жизни ребенка и его семьи	21
2.3. Проведение индивидуальной профилактической работы	24
3. 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	29
4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	38
5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	39

ВВЕДЕНИЕ

По итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по реализации государственной политики в сфере защиты семьи и детей, состоявшегося 30 ноября 2020 г., утвержден перечень поручений Президента Российской Федерации от 5 марта 2021 г. № Пр-355, согласно которому Правительству Российской Федерации совместно с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации поручено рассмотреть вопрос о совершенствовании деятельности органов опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан (далее – органы опеки и попечительства).

Одним из инструментов решения поставленной задачи является развитие коммуникативной компетентности специалистов органов опеки и попечительства.

Деятельность по опеке и попечительству можно отнести к «особой группе» так называемых «коммуникативных профессий» [9]. Публичность профессии формирует высокие требования к уровню и качеству профессионального общения специалиста [12].

Профессиональный стандарт «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 680н, определяет коммуникативные умения, необходимые для выполнения трудовых функций специалиста: общаться с разными категориями граждан, с детьми разных возрастных групп; владеть русским языком, грамотно выражать свои мысли, грамотно писать; вести деловые переговоры; иметь навыки делового общения, консультирования и медиации.

К необходимым знаниям специалиста органа опеки и попечительства отнесены основы психологии общения, делового взаимодействия, медиации [14].

Важность развития коммуникативной компетентности признается и самими специалистами органов опеки и попечительства. Так, данные опроса

показывают, что образовательные потребности специалистов связаны, в первую очередь, с формированием специальных коммуникативных компетенций [12]. Внимательное отношение к содержанию речи позволяет находить общий язык с гражданами, а отсутствие формализма в коммуникациях с людьми располагает к доверительному общению, способствует конструктивному диалогу.

Задача специалиста: донести информацию так, чтобы гражданин получил нужные ему сведения, понял их и смог применить. Понимание – ключ к доверию, которое формируется благодаря внимательному отношению к потребностям людей и готовности по-настоящему реагировать на них. Достигнуть понимания можно только в одном случае: если научиться объяснять сложное простыми словами. А это значит, что специалист органа опеки и попечительства должен быть компетентным в вопросах, входящих в круг его должностных обязанностей, что позволит недвусмысленно донести их суть до граждан на доступном языке.

Настоящие методические рекомендации направлены на поддержку специалистов в их профессиональном развитии и предлагают примеры речевой коммуникации для решения практических ситуаций взаимодействия: при обращении граждан в орган опеки и попечительства (по телефону и при личном посещении), при посещении специалистом семей с детьми (в разных ситуациях) и помещении детей в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Для каждой ситуации взаимодействия рекомендованы отдельные фразы и предложения для использования в определенных коммуникативных ситуациях. Специалисту важно иметь в арсенале уместные формулировки, чтобы «не искать слова». Однако необходимо заметить, что любые шаблоны речи требуют доступной вариативности при понимании особенностей коммуникативной ситуации. Речевые предписания экономят время и ускоряют процесс коммуникации, но могут быть вредны при необдуманном использовании, затруднять понимание и не располагать к общению, вызывать раздражение гражданина равнодушной на их взгляд реакцией специалиста.

Понятия и условия эффективной коммуникации

Коммуникативное поведение – совокупность норм и традиций общения определенной группы людей.

Коммуникативные нормы (речевой этикет) – коммуникативные правила, рассматриваемые как обязательные для выполнения данной личностью, группой или обществом (знакомому приветствуют, за помощь благодарят).

Коммуникативная грамотность – это знание человеком принятых норм общения (речевой этикет) и правил эффективного общения в сочетании с умением применять их в практике собственного общения в стандартных коммуникативных ситуациях.

Стандартная коммуникативная ситуация – типовая, повторяющаяся ситуация общения, характеризующаяся использованием стандартных речевых средств (знакомство, приветствие, прощание, извинение, благодарность и др.).

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.

2. 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.

3. Использование правил и приемов речевого воздействия.

4. Реальная достижимость поставленной предметной цели.

Коммуникативная неудача – сбой в общении, при котором имеет место неосуществление или неполное осуществление коммуникативных намерений говорящего [6].

ⓘ 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.

Деловое общение – это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности. Деловые контакты образуются между людьми, которых связывают интересы какого-либо определенного дела. Деловое общение всегда имеет целевую направленность.

ⓘ Важнейшая особенность делового общения состоит в том, что нужно уметь общаться с разными категориями граждан, с детьми разных возрастных групп, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов.

Еще одна особенность делового общения: вступая в деловой контакт, мы должны отчетливо представлять, что партнера по общению интересует прежде всего то, насколько мы ему можем быть полезны. При этом при прочих равных условиях всякий предпочтет того, с кем приятно общаться, кому хочется пойти навстречу.

Культура делового общения означает высокий уровень умения общаться в деловом мире. Культура делового общения предполагает:

1. Высокую коммуникативную культуру, то есть искусство говорить (в том числе публично) и слушать.
2. Умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера.
3. Умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Психологический климат – это моральная и психологическая атмосфера, пропитывающая взаимоотношения людей, стиль их взаимодействия.

Доброжелательный психологический климат означает доброжелательное отношение участников друг к другу.

! Особое значение имеет доброжелательный психологический климат в работе органов опеки и попечительства, который предполагает:

осуществление деятельности в пределах своих полномочий;

соблюдение профессиональной этики;

корректность, доброжелательность и внимание в общении;

уважение к традициям, обычаям, учет культурных особенностей и вероисповедания;

избегание конфликтных ситуаций;

недопущение грубости, пренебрежительного тона, предвзятого отношения, любого дискриминационного воздействия.

! Доброжелательный психологический климат начинается с каждого отдельного специалиста.

Для того чтобы межличностные отношения складывались благоприятно, нужно:

формировать положительные моральные качества: уважение к людям, признание их достоинства и чести, внимание, признание убеждений и интересов других людей, доверие, соблюдение вежливости и правил поведения, объективная оценка и самооценка, тактичность;

использовать вежливые слова и обороты, соблюдать этикет;

владеть методами эмоциональной и психологической саморегуляции (для профилактики и устранения раздражения, обид, выгорания, нервозности, злости, усталости, возбуждения, апатии);

знать стратегии поведения в конфликтных ситуациях, уметь грамотно их решать;

избегать максимализма в суждениях и поведении, эгоцентризма, навешивания ярлыков, категоричности, завышенных ожиданий и представлений.

1. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ОРГАН ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА

1.1. Обращение граждан с использованием средств телефонной связи

Рекомендации по общению в телефонной беседе

Телефонная беседа должна быть краткой и конструктивной. Необходимо ценить свое время и время собеседника.

Специалисту органа опеки и попечительства важно следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко проговаривать (произносить) все слова. Уверенность в голосе и профессиональные ответы – это залог позитивного впечатления. Телефонная беседа должна проходить в доброжелательном тоне. Специалисту важно быть сосредоточенным на диалоге с собеседником, стараться не отвлекаться на посторонние дела.

Недопустимо перебивать собеседника. В беседе не должно быть длительного ожидания и тишины в трубке. Если необходимо уточнить какую-либо информацию, то нужно ставить звонок на удержание. Если предполагается длительный процесс уточнения информации, можно у собеседника спросить разрешения перезвонить. Важно перезванивать всегда в соответствии с договоренностью, вне зависимости от степени решения вопроса.

Речевые модули в разных ситуациях взаимодействия при телефонной беседе

Исходящий звонок

Шаг	Речевой модуль / Примечание
1. Приветствие	<i>Здравствуйте (Добрый день/утро/вечер), Ольга Ивановна!</i>
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	<i>Вам удобно сейчас говорить?</i> Если гражданин не может продолжать беседу, необходимо уточнить, когда удобно перезвонить.

4. Информирование о цели звонка	<i>Ольга Ивановна, нам в орган опеки и попечительства поступила информация от второго родителя вашего совместного (общего) ребенка, 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.</i>
5. Завершение беседы	<i>Я правильно поняла, что...? У Вас есть вопросы?</i>
6. Прощание	<i>До свидания!</i> Убедиться, что гражданин завершил диалог. Отсутствие у гражданина вопросов при завершении беседы может служить основанием для прекращения общения.

Входящий звонок

Шаг	Речевой модуль / Примечание
1. Представление и приветствие	<i>Здравствуйте! Вам звонят из отдела опеки и попечительства (с названием населенного пункта, района (округа)), Меня зовут Мария Федоровна Иванова.</i>
2. Уточнение имени собеседника	<i>Как я могу к Вам обращаться?</i> 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	<i>С какой целью Вы к нам обратились? / Какой вопрос Вас интересует? Кем Вы приходите к несовершеннолетнему: родитель / родственник / учитель / тренер / руководитель кружка / сосед?</i> <i>Я правильно поняла, что...?</i> <i>Вас интересует вопрос... Так?</i> С целью конкретизации запроса нужно задавать уточняющие вопросы.
4. Консультация по запросу	<i>Я правильно поняла, что...?</i> После консультации важно получить от гражданина обратную связь, что позволит проверить правильность восприятия предоставленной информации.
5. Завершение беседы	<i>Остались ли у Вас еще вопросы? / Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?</i>
6. Прощание	<i>До свидания!</i> Важно убедиться, что гражданин завершил диалог. Отсутствие у гражданина вопросов при завершении беседы может служить основанием для прекращения разговора

Постановка звонка на удержание

Шаг	Речевой модуль / Примечание
1. Информирование о причинах	<i>Мне необходимо уточнить для Вас информацию. Это займет не более одной (двух-трех) минуты (минут).</i>

постановки звонка на удержание	<i>Оставайтесь, пожалуйста, на линии.</i> 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	<i>Спасибо за ожидание. По вашему вопросу сообщаю... / Я уточнила ответ на вопрос...</i> Обязательно поблагодарить за ожидание.

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

Шаг	Речевой модуль / Примечание
1. Информирование о контактах	<i>На данный вопрос наиболее полно ответит / Данный вопрос входит в компетенцию другого органа...</i> <i>Пожалуйста, оставайтесь на линии.</i> <i>Пожалуйста, приготовьтесь записать информацию. / Сейчас я Вам предоставлю контакты другого специалиста или другого органа. Вы готовы записать?</i>
2. Завершение беседы	<i>Остались ли у Вас еще вопросы? / Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?/ Если у Вас возникли еще вопросы, готова Вас выслушать.</i>
3. Прощание	<i>До свидания!</i> Убедиться, что гражданин завершил диалог. Отсутствие у гражданина вопросов при завершении беседы может служить основанием для прекращения общения.

Рекомендации по общению в телефонной беседе с гражданином в нестабильном эмоциональном состоянии

Общаясь по телефону с гражданами, специалистам органа опеки и попечительства важно помнить, что звонки могут производить люди, находящиеся в ситуации переживания горя и утраты, стресса, опасной социальной ситуации, эмоционально чувствительные и т. д.

В такой ситуации необходимо выслушать гражданина, не перебивать. Человек в гневе или слезах не способен вас услышать, может проявлять агрессию, дайте ему выговориться, немного успокоиться. В случае оскорблений со стороны гражданина, использования нецензурной лексики нужно тактично и твердо пояснить ему, что такая форма общения неприемлема, это не поможет разрешить возникшую ситуацию.

Речевая коммуникация в ситуации взаимодействия с гражданином в случае его нахождения в нестабильном эмоциональном состоянии

Некорректное поведение специалиста	Рекомендуемый речевой модуль
<p>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...</p>	<p>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...</p>

В обращении гражданина к специалистам органов опеки и попечительства в момент его нестабильного эмоционального состояния часто происходит так называемый «перенос», в такой ситуации гражданин начинает обвинять сотрудника («ни за что не отвечаете», «не несете ответственность», «концов не найти» и т. д.).

В конфликтной ситуации недопустимо отражать поведение гражданина, отвечая на грубость грубостью. Таким образом вы разрушаете репутацию всего профессионального сообщества специалистов органов опеки и попечительства и демонстрируете свою некомпетентность. В случае агрессии со стороны гражданина необходимо выслушать его, выразить понимание ситуации, дать понять, что вы его услышали.

Для недопущения конфликта следует выйти на конструктивный диалог, проинформировать гражданина о возможных действиях в сложившейся ситуации.

Разрешение конфликтной ситуации

Некорректное поведение	Рекомендуемый речевой модуль
Молчание, затянувшиеся паузы	Ольга Ивановна, в этой ситуации я предлагаю сделать следующее... / Решить данный вопрос я рекомендую так...

В ситуации общения с гражданином в нестабильном эмоциональном состоянии, в конфликтной ситуации для специалиста важно уметь справляться с негативными эмоциями. Основным принцип управления эмоциями – принять и перенаправить. Сделать осознанную паузу и сместить фокус с негативной эмоции, например, на дыхание.

Даже самые элементарные дыхательные приемы могут дать ощутимый положительный результат, когда необходимо быстро успокоиться.

В первую очередь, важен ритм дыхания. Успокаивающий ритм таков, что каждый выдох вдвое длиннее, чем вдох. В ряде случаев можно сделать глубокий вдох и затем задержать дыхание на 20-30 секунд. Последующий выдох и глубокий компенсаторный вдох оказывают на нервную систему стабилизирующее влияние.

Чтобы усилить эффект, можно дышать на счет, например: 6-секундный вдох, 12-секундная пауза, 12-секундный выдох, 6-секундная пауза. И далее по кругу.

Дыхание «четырьмя квадратами»:

- вдыхайте в течение четырех секунд;
- задержите воздух в легких на четыре секунды;
- выдыхайте в течение четырех секунд;
- не дышите четыре секунды.

Но лучше не просто дышать, а дополнить смену формата дыхания расслаблением мышц челюсти, шеи и пресса.

1.2. Личное обращение граждан

Рекомендации по взаимодействию на личном приеме

Во время проведения личного приема граждан специалист органа опеки и попечительства должен уметь расположить к себе собеседника для построения конструктивного диалога.

Самая страшная ошибка, которую можно допустить, – это продемонстрировать исключительно формальный, «сухой» подход без намека на попытку выказать внимание к проблеме [11]. И он будет проявляться

и в выборе слов, и в совершенных действиях. Оптимальная коммуникация предполагает, что специалист создает у гражданина следующее понимание, что:

ему рады;

его визита ждали (не удивляйтесь!);

сотрудник постарается ему помочь.

В устной речи свое отношение человек передает с помощью интонации и других паравербальных сигналов: громкости, артикуляции, высоты голоса; ритма и скорости речи; экстралингвистических средств (паузы, кашель, вздохи, смех, плач), невербальных средств общения (с помощью мимики и жестов).

После приветствия и взаимных представлений необходимо действовать по обстановке. Если гражданин сразу формулирует запрос, который привел его в органы опеки и попечительства, то лучше перейти к нему. Если гражданин волнуется, испытывает неуверенность и ему сложно сразу начать формулировать проблему, то имеет смысл начать с создания непринужденной атмосферы и позитивного настроения. Это возможно сделать с помощью короткого разговора (отвлеченной фразы или непринужденного высказывания).

При общении с гражданином уберите телефон (к мобильному телефону мы тянемся, когда чувствуем себя неловко, – переборите скованность).

Проявите заинтересованность к говорящему и его сообщению, для этого посмотрите в глаза собеседнику и улыбнитесь. Старайтесь поддерживать зрительный контакт до 5 секунд с комфортными интервалами, плюс обязательно несколько раз кивните, чтобы подтвердить свое внимание. Наклон головы влево или вправо часто считывается, как особенное внимание к собеседнику, уважение к нему и стремление вникнуть в смысл высказываний. Не перебивайте собеседника.

Начинайте с вопросов, исключая сложные ответы. Для этого в конце фразы обязательно добавьте: «Не так ли?», «Как вы считаете?» Важно не употреблять сложных оборотов речи, хорошо добавить собственные эмоции и личные впечатления, если это будет уместно, исходя из конкретной ситуации.

Экономия речевых усилий усложняет общение. Изложение должно подчиняться простой, как правило, дедуктивной схеме: от общего к частному,

от сути к деталям. Игнорирование последовательности и причинно-следственных связей становится одной из основных проблем современной речи [11].

Типичная проблема в коммуникациях связана с полной уверенностью, что собеседник понимает вас ровно так, как вы хотите. Иллюзия достаточности основывается на фундаменте именно вашего опыта и знаний, которые могут не совпадать с имеющимися у собеседника.

Сознательно пропуская кажущиеся очевидными шаги, нарушая последовательность объяснения, вы рискуете прийти к коммуникативной неудаче. Для предупреждения такой проблемы важно в ходе диалога задавать уточняющие вопросы («Я правильно понимаю, что...», «Это действительно, что...», «Вы говорите, что... Так?»).

Примеры фраз, понятных разным категориям слушателей

Понятно вам	Понятно коллегам	Понятно всем
Мероприятие проводится в целях повышения эффективности разъяснительной работы среди населения.	Мероприятие помогает информировать граждан.	День открытых дверей позволяет жителям знакомиться с работой органа власти и узнавать о доступных им услугах.

Речевые модули для разных этапов взаимодействия на личном приеме

Этап 1. Установление контакта	
Шаг	Речевой модуль
1.1. Зрительный контакт, улыбка	Внимательный взгляд, доброжелательное выражение лица, уместная естественная улыбка.
1.2. Приветствие	<i>«Здравствуйте!» – нейтральное приветствие («Добрый день! (утро/вечер)»)</i>
1.3. Представление	<i>«Я, ФИО, должность, место работы» «Я – Мария Федоровна Иванова, специалист органа опеки и попечительства»</i> Представиться спокойным уверенным голосом.
1.4. Уточнение имени собеседника	– <i>Как я могу к Вам обращаться?</i> – <i>Ольга.</i> Важно запомнить названную форму имени и использовать ее при общении.
Этап 2. Выяснение запроса	

2.1. Выяснение и конкретизация запроса	<p>«С какой целью Вы к нам обратились?» / «Какой вопрос Вас интересует?»</p> <p><i>Я правильно поняла, что ...</i></p> <p><i>Вас интересует вопрос... Так?</i></p> <p>С целью конкретизации запроса нужно задавать уточняющие вопросы. Если будет уместно, можно поблагодарить за вопрос.</p> <p>Настраивать посетителя на конструктивное общение.</p>
2.2. Построение доверительных отношений	<p>Особенно важно в том 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.</p> <p>Важно обозначить правило конфиденциальности.</p>
2.3. Информирование об основных полномочиях органа опеки и попечительства	<p>Важно ознакомить гражданина с основными направлениями деятельности органа опеки и попечительства по конкретному запросу (обращению) для более точного формулирования запроса.</p> <p>В процессе информирования можно использовать наглядные материалы, листовки, буклеты по основным направлениям деятельности.</p>
Этап 3. Исполнение полномочий	
3.1. Определение временного промежутка	<p>«Исполнение полномочия займет ... минут. Вы располагаете данным временем?»</p>
3.2. Объяснение процесса исполнения полномочия	<p>«Сегодня (либо другие варианты: завтра, в течение трех рабочих дней, др.) я оформлю / проверю / составлю...»</p>
3.3. Исполнение полномочия	<p>«Располагаете Вы дополнительной информацией, которую мне важно учесть при выполнении запроса? Возможно, есть еще детали (нюансы), которые хотели бы уточнить?»</p> <p>Важно удостовериться, что гражданин не забыл сообщить/спросить важную информацию.</p>
Этап 4. Завершение контакта	
4.1. Подведение итогов	<p>«Ольга, напоминаю, что срок выполнения/готовности... составляет...». О готовности можно узнать по телефону...»</p>
4.2. Прощание	<p>«Остались ли у Вас еще вопросы? До свидания!»</p>

Особого внимания требуют посетители с ментальными ограничениями. В общении с ними используйте простой (доступный) язык.

Правила простого языка:

используйте одни и те же слова для обозначения одних и тех же явлений, объектов, действий, ситуаций;

используйте прямую форму обращения;

избегайте использования частицы «не»;

избегайте по возможности использования сложных для понимания терминов и иностранных слов;

используйте короткие предложения;

стройте предложение так, чтобы в нем передавалась одна мысль;

разделяйте длинные предложения на несколько коротких;

по возможности используйте предложения с одним подлежащим [16].

2. ПРОВЕДЕНИЕ ОБСЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ РЕБЕНКА И ЕГО СЕМЬИ

2.1. Роль невербального общения при посещении семьи

Невербальные сигналы (мимика, жесты, интонация, взгляд, поза, движение тела и расстояние до собеседника) – одни из наиболее выразительных проявлений эмоций человека. Постарайтесь проследить за собой. Язык тела должен свидетельствовать о вашей уверенности и спокойствии. Сила, статус и уверенность находят свое отражение в том, как вы используете пространство вокруг себя. Когда вы сжимаетесь, сводя вовнутрь плечи и тем самым зрительно уменьшая себя, создается впечатление, что вы не уверены в себе и не представляете особой значимости. Важно держать осанку, прямую спину, отодвинув назад плечи и высоко подняв голову (вы как бы расширяетесь, распространяете свое влияние на пространство вокруг вас).

Нежелательное и рекомендуемое поведение специалиста при посещении семьи с детьми

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

Признаки, проявляющиеся в нежелательном поведении (см. таблицу выше), говорят окружающим, что вы не уверены в себе или даже нечестны. Поэтому, как только вы чувствуете, что начинаете суесться, остановитесь на несколько секунд, сконцентрируйтесь на дыхании и мягко положите руки

на колени или на стол. Ваша неподвижность даст окружающим сигнал, что вы спокойны, невозмутимы и собраны.

Чтобы не посылать окружающим сигналы нервозности, неискренности или враждебности, держите руки на виду в более открытом и располагающем к общению положении.

При этом размахивание руками во время разговора сообщает окружающим, что вы не можете контролировать себя, в результате чего им становится сложнее проявлять к вам уважение, и вы переходите на позицию «слабого». С другой стороны, уменьшив амплитуду и напряженность своих движений, держа руки открытыми и чаще показывая ладони, вы будете казаться более искренними. И люди будут прислушиваться к тому, что вы говорите.

Важно не избегать зрительного контакта (взгляд «глаза в глаза»), не смотреть в пол. Взгляд на говорящего означает не только заинтересованность, но и сосредоточенность на том, что нам говорят. Визуальный контакт обозначает начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, напротив, прекращения общения; наконец, он указывает на окончание сообщения: человек, закончив высказывание, прямо смотрит в глаза собеседнику, давая знать, что теперь его очередь.

Если вам нужно собраться с мыслями, сделайте паузу, бросьте взгляд в сторону, а затем восстановите визуальный контакт, прежде чем продолжить разговор. Со зрительным контактом ваши слова будут звучать еще более убедительно, потому что ваши действия подтверждают то, что вы говорите.

Бывает и так, что способность отстраняться с помощью «отсутствующего взгляда» развивается вынуждено как защитная реакция на избыточные, непосильные требования внимания и реагирования.

Выстраивание контакта в некоторых сложившихся обстоятельствах может быть затруднено. Тут помогает применение техники подражания. Используя те же невербальные сигналы и жесты, что и ваш собеседник, вы показываете, что его слова находят в вас отклик. Вы начинаете вызывать больше доверия.

Но использование техники подражания требует практики. Не нужно копировать жесты и мимику собеседника так тщательно, что это начнет бросаться в глаза.

Обращайте внимание на общие невербальные сигналы всех членов семьи, которую вы посещаете:

поза, ориентация и наклон тела;

жесты и движения ног;

высота, тон голоса и иные его особенности, интонация и паузы, скорость речи;

прикосновения;

дистанция при общении;

взгляд, а также визуальное внимание.

Если же вам приходится иметь дело с собеседником, скрестившим руки (невербальный знак отсутствия желания продолжать общение), у вас есть возможность целенаправленно вывести его из этого состояния: попросите одолжить ручку или предложите приоткрыть или закрыть дверь или окно. Чем больше вы заставите своего собеседника физически открыться, тем больше вам удастся вовлечь его или ее в разговор.

Для обеспечения безопасности постарайтесь заранее отследить невербальные агрессивные сигналы от членов семьи, которую вы посещаете.

Невербальные сигналы агрессии:

сжатая в кулак рука, взгляд исподлобья;

руки вытянуты по швам, но при этом сжаты кулаки – нарастающая волна негатива;

кулаки поднимаются до уровня груди – ваш оппонент принял «боевую стойку», возможно, приготовился к проявлению открытой формы агрессии.

Интерпретация невербальных форм взаимодействия

Проявления невербальных форм общения	Примерная интерпретация
Голова наклонена, брови нахмурены, немигающий взгляд, учащенное дыхание	Переход к ярости
Добавляется ухмылка	Собеседник чувствует свое превосходство
Обхватывает себя руками за плечи, потирает	Признаки сдерживаемой агрессии

пальцами сжатый кулак другой руки	
Постукивание ребром указательного пальца по столу	Предупреждение
Поглаживание или почесывание подушечками пальцев ребра ладони	Агрессия и негатив
Палец, указующий на оппонента	Агрессия и негатив
Поджатые губы	Агрессия и негатив
Быстрая и резкая жестикуляция	Агрессия и негатив
Поза воина: широко расставленные ноги, корпус наклонен вперед, руки уперты в бока	Защита и нападение
Шагает широко, активно размахивает руками	Агрессивная походка

Невербальные сообщения обычно произвольны и спонтанны. Даже если люди хотят скрыть свои намерения, они могут хорошо контролировать свою речь, но невербальное поведение контролю практически не поддается.

2.2. Проведение обследования условий жизни ребенка и его семьи

Посещение семьи с целью проведения обследования условий жизни ребенка и его семьи является диагностической ситуацией, в которой специалист органа опеки и попечительства выступает в роли эксперта.

На точность оценки влияют:

наличие цели и условий, которые необходимо отслеживать при посещении семьи. Показатели – это причина, по которой вы идете в семью;

объекты наблюдения в семье;

описание, характеристика состояния семьи в данный момент;

наличие и длительность предыдущих контактов с данной семьей. При первом знакомстве с семьей встает непростая задача установления эмоционального контакта с членами семьи ребенка, что поможет исключить риск получения недостоверной информации и неадекватных выводов;

активная личностная включенность специалиста, когда сама ситуация взаимодействия с ребенком или родителями становится источником для выводов;

коммуникативные компетенции специалиста, обеспечивающие как полноту и достоверность получаемой информации, так и точность оценки. Важно умение

быть доброжелательным, понимающим, заинтересованным слушателем, который не позволяет себе критики и оценки тех или иных высказываний.

Знакомство с членами семьи по месту жительства создает, с одной стороны, психологическое преимущество для них – они находятся на «своей территории» и чувствуют себя более защищенно. С другой стороны, определенные преимущества имеет и специалист: он может определить, в каких отношениях находятся члены семьи, как они относятся к своему ребенку, как ребенок относится к родителям, другим членам семьи. Однако здесь возможны и варианты иного поведения, стремления показать ситуацию как более благополучную, чем она есть на самом деле. Для изучения семьи, понимания микроклимата, в котором воспитывается ребенок, имеют значение как положительные, так и отрицательные проявления.

Рекомендации при проведении обследования

1. Прежде чем нанести визит в семью, необходимо по возможности провести предварительную работу:

а) изучить имеющуюся о ребенке и его семье информацию;

б) уточнить с родителями день и время посещения;

в) продумать и составить 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. Визит в семью желательно провести за 30 минут. В случае наличия в семье нескольких детей длительность визита может быть увеличена.

3. Во время посещения семьи:

а) соблюдайте этику поведения, чтобы показать родителям, что визит не принесет вред ребенку, он в его интересах;

б) любой разговор лучше начинать и заканчивать в позитивном, дружественном тоне.

При обсуждении любой темы важно, чтобы родители видели вашу готовность помочь и оказать поддержку. Доброжелательность, тон вашего голоса должны быть располагающими и вдохновляющими.

Если это возможно (родители не находятся в стадии алкогольного опьянения, в остром состоянии раздражения, страха, испуга, напряженности), для создания доброжелательной обстановки начните с короткого разговора (отвлеченной фразы или непринужденного высказывания), например:

«перед домом у вас такой замечательный цветник», или «сирень распустилась уже», или «детскую площадку как удачно покрасили», или «какого снеговика кто-то (не надо говорить дети) слепил» и т. д.

Во время визита не отвлекайтесь на мобильный телефон, покажите свое участие в происходящем.

в) не говорите только сами, дайте возможность членам семьи рассказать о своем ребенке, задать вопросы, активно слушайте (задавайте уточняющие вопросы, вопросы, подтверждающие правильное восприятие вами информации);

г) умейте наблюдать. Наблюдение за взаимодействием членов семьи дает богатую информацию для оценки внутрисемейной ситуации, в которой воспитывается ребенок, и формулирования выводов. Во время беседы нужно обратить внимание на внешний вид, поведение, мимику, жесты, интонации, другие особенности речи ребенка и его родителей, а также членов его семьи.

Важно понимание имеющейся ситуации в контексте прошлого и будущего ребенка. Не торопитесь с выводами, если видите нежелание родителей открыто обсуждать проблемы, замкнутость ребенка. Эти проявления могут быть реакцией на незнакомого человека.

Рекомендации к построению общения с членами семьи

Некорректное поведение специалиста	Речевой модуль / Рекомендуемое поведение специалиста
Вести беседу стоя у входа, в верхней одежде	<p>Попросить разрешения снять верхнюю одежду, обувь (или надеть бахилы) и пройти в квартиру. <i>Разрешите мне снять верхнюю одежду и пройти к вам.</i> Нужно действовать по ситуации и в некоторых случаях</p>

	для обеспечения безопасности целесообразно остаться в верхней одежде.
Вести беседу в агрессивных тонах	Уважительный тон
Поучать родителей	Объективное описание, озвучивание ситуации
Давать оценки	Фиксация данных
Использовать профессиональные термины	Понятная речь

2.3. Проведение индивидуальной профилактической работы

Во время проведения обследования условий жизни ребенка и его семьи, можно попытаться построить разговор с родителями и другими членами семьи, мотивирующий семью на изменения. Такой формат общения дает возможность собеседникам посмотреть на ситуацию со стороны, оценить свое поведение и свои возможности для изменения к лучшему, мотивирует на активные позитивные изменения.

В процессе общения специалист будет получать много информации, касающейся семьи. Иногда попадаются такие разговорчивые семьи, что задачей специалиста будет управление диалогом, чтобы «не утонуть» в потоке информации. В диалоге с семьей необходимо замечать многие мелочи и детали, а затем решать: придавать им значение или нет.

Информацию можно использовать для мотивирования семьи на изменения. Для этого следует использовать ключевые обороты: *«этим вы показали, что можете...»*, *«мы видим изменения»*...

Важно проявлять искренний интерес к собеседнику. В диалоге с родителями этому будут способствовать вопросы, приведенные в таблице.

Вопросы, способствующие мотивирующей беседе с родителями

Направленность вопросов	Примеры вопросов
Позитивные вопросы	«Как Вам удастся 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?»

Уточнения	<p>«В какое время суток Вы читаете ребенку?» «Какие игры ребенку наиболее интересны?»</p> <p>«В какой именно помощи Вы нуждаетесь?» «Пожалуйста, уточните, что Вы имеете в виду?» «В чем именно Вам надо помочь?» «Что конкретно Вам не понятно?»</p>
Побуждение делиться позитивными эмоциями	<p>«Вы гордитесь его выступлением на празднике?» «Вам понравилось, как она нарисовала кота?»</p>
Реакция на фразу: «Я не знаю...»	<p>«А как Вы справлялись раньше?»</p> <p>«А что больше всего любит Ваш ребенок?»</p> <p>«А что Вы делаете, его обычно переключаете на какую-нибудь деятельность, когда он кричит?»</p>
Иные вопросы	<p>«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!»</p>

При обсуждении проблемы важно преодолеть так называемую **мертвую точку**.

Например, можно построить диалог следующим образом:

- 1) высказать свое отношение к ситуации (*Я беспокоюсь (переживаю)...*);
- 2) подчеркнуть сильные стороны собеседника (*...так как вы хотите быть хорошим родителем для своих детей...*);
- 3) аккуратно описать негативное поведение или подвести собеседника к признанию им негативного поведения путем наводящих вопросов (*Вы уверены, что делаете все возможное, чтобы быть хорошей мамой (хорошим папой)? Может есть что-то, что Вам мешает?*).

При построении вопросов учитывать конкретную ситуацию (к примеру, уход ребенка из дома, когда родители были в стадии алкогольного опьянения (*Как Вы думаете, почему он это сделал? Могли бы Вы препятствовать этому? Что Вам помешало? Как можно было бы этого избежать?*)).

- 4) возможные последствия (*...из-за своего поведения Вы отдаляетесь от своего ребенка, а он от Вас*).

Во время беседы могут возникать и непредвиденные ситуации.

Специалист должен быть психологически готов к такому развитию событий, при котором запланированная цель визита и актуальная ситуация несовместимы, то есть возникает непредвиденная ситуация.

При возникновении напряженной ситуации во время визита:

1. Приостановите обсуждаемую тему.
2. Предложите сделать паузу (например, скажите о необходимости позвонить и т. д.).

3. Сохраняйте спокойствие на протяжении всей ситуации. Не продолжайте решение проблемы, начните с активного слушания. Активное слушание – это внимательное и уважительное выслушивание и принятие того, что говорит гражданин. Специалист активно демонстрирует, что он слышит содержание сообщений и понимает чувства гражданина, не вынося при этом оценочных и критических суждений. Активный слушатель не просто получает информацию. Он вовлечен и управляет разговором.

Приемы активного слушания

Пауза дает собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то еще, о чем промолчал бы без нее. Пауза также дает самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств) и сосредоточиться на собеседнике. Умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс собеседника – одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между собеседниками доверительный контакт.

Уточнение – это просьба определить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, собеседники часто непроизвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей собеседника в такой ситуации.

Пересказ (парафраз) – это попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником только что. При этом слушатель должен

стараться выделять и подчеркивать главные, на его взгляд, идеи и акценты. Пересказ дает собеседнику обратную связь, дает возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.

Повтор (эхо) – дословное повторение того, что произнес собеседник. Повторяя слово в слово, слушатель дает понять, что он очень внимателен к тому, что ему сказали.

Развитие мысли – попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли собеседника.

Сообщение о восприятии, когда слушатель сообщает собеседнику свое впечатление от собеседника, сформировавшееся в ходе общения. Например, «*Эта тема очень важна для вас*».

Сообщение о восприятии себя, когда слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своем собственном состоянии в результате слушания. Например, «*Мне очень больно это слышать*».

Замечания о ходе беседы – попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «*Похоже, мы достигли общего понимания проблемы*».

4. При дальнейшем обсуждении используйте «Я-сообщения» вместо «Ты-сообщений». «Я-сообщение» обозначает высказывание человека, в котором он описывает свои чувства и формулирует свои пожелания с опорой на собственные мысли и эмоции, стараясь не задевать и не обвинять в этом окружающих. «Я-сообщение» всегда начинается с личных местоимений: «я», «мне», «меня».

Примеры «Ты-сообщения» и «Я-сообщения»

«Ты-сообщение»	«Я-сообщение»
Почему Вы все время перебиваете меня?	Мне трудно говорить, когда кто-то еще разговаривает параллельно со мной. Если у Вас есть какой-то вопрос – задайте его после того, как я договорю. Также, возможно,

	если Вы внимательно слушаете меня, то потом у Вас останется меньше вопросов.
--	--

Структура «Я-сообщения» включает в себя четыре основных составляющих:

Факт. Изначально описывается безоценочно фактическая сторона события, то есть то, что происходило, как можно точнее и конкретнее.

Чувства. На данном этапе говорящий называет собеседнику свои чувства и эмоции, которые он испытал в связи с произошедшим фактом (например, «я почувствовал(а)» или «мне понравилось / не понравилось»).

Объяснение. Говорящий называет и объясняет причины, в связи с которыми возникло данное чувство.

Желание. Говорящий предлагает желаемый вариант развития ситуации: «Я хочу».

5. Проанализируйте возможность переместить кого-то из членов семьи на время (в нейтральное/безопасное место, в том числе вне дома), особенно если их агрессивность направлена друг против друга.

6. Побеседуйте индивидуально с каждым членом семьи.

7. Покиньте семью, если вы считаете, что ситуация для вас становится физически опасной, или семья просит вас об этом.

Фразы, препятствующие разговору, которые не рекомендуются произносить в беседах

Речевой жанр	Нерекомендуемые фразы
Распоряжения. Приказания	«Вы должны...» или «Я сказала, что нужно сделать так», «Вам надо будет...»
Предостережения. Угрозы	«Если Вы не..., тогда...», «Тогда Вам придется...»
Нравоучения. Проповеди. Наставления	«Это Ваш долг...», «От Вас требуется...» или «Вам стоило бы...», «На Вашем месте надо взять ручку и записывать»
Советы. Рекомендации. Предложения	«Вам лучше...», «Я бы сделала так...», «Почему бы Вам не...», «Мой Вам совет...»
Осуждение. Оценка. Критика. Обвинение	«Вы не правы», «Вы ленивы», «Вы поступаете глупо»
Унижения. Стереотипы. Ярлыки	«Ты просто испорченный ребенок», «Вы постоянно так некрасиво поступаете»

3. 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

При непосредственной угрозе жизни и здоровью отобрание ребенка из опасной социальной ситуации часто сопровождается острым конфликтом. Необходимо индивидуально оценивать сложившуюся ситуацию, на основании чего принимать решение о возможности построения диалога с законными представителями. Стараться (если это возможно) информировать граждан о возможных действиях для разрешения сложившейся ситуации. С нарушителями спокойствия говорить не имеет смысла. При этом важно обратить внимание как построить общение с ребенком в тяжелой и часто трагической для него ситуации.

Нежелательные и рекомендуемые высказывания при общении с ребенком в ситуации изъятия

Нежелательные высказывания	Рекомендуемый речевой модуль
<i>Все будет хорошо</i>	<i>Понимаю тебя</i> (полное безоценочное принятие)
<i>Держись, все наладится</i> (у ребенка привычный мир рухнул, и от него еще чего-то ждут (крепости духа) и т. д.)	<i>Мне тоже очень тяжело видеть происходящее</i> (не обесценивать переживания)
<i>Это ненадолго, скоро мама с папой тебя заберут</i> (ложная надежда)	<i>Я постараюсь поговорить с твоими родителями, чтобы сделали все необходимое (устроились на работу, вылечились), чтобы смогли о тебе сами заботиться</i>

Очень важно позволить ребенку проявлять чувства. При проживании потери привычного мира, семьи, школы и др. чувства могут быть разными: это и неверие, и острое горе, и грусть, и идеализация.

Необходимо сказать ребенку, кто теперь будет заботиться о нем. Тогда он не будет воспринимать потерю привычной жизни как окончательную личную катастрофу. Неизвестность вызывает страх.

Важно учитывать следующие аспекты:

1. Возрастные и индивидуальные особенности ребенка.
2. Обстоятельства, при которых ребенок помещается в организацию.
3. Недопустимо давать невыполнимые, ложные обещания ребенку, независимо от его возраста. Спорно утверждение о том, можно ли говорить ребенку, что это временное помещение. Для некоторых это дает надежду и опору, что, «когда все наладится», он тут же вернется. Для кого-то это «ожидание» может оказывать разрушительное действие.
4. Беседа с ребенком помогает ему понять происходящее и в целом снизить напряжение.
5. Принципы, на которых строится общение с ребенком: открытость, доброжелательность, эмпатия, искренность, ненавязчивость, гибкость.

Рекомендации к построению общения с ребенком на разных этапах взаимодействия

1 этап. Установление контакта

1.1. *Приветствие* – обязательная часть установления контакта: поздороваться и представиться. Специалисту необходимо представиться, даже если он уже работал с данной семьей и знает ребенка:

«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?»)

Допустима реплика – моего брата, сына, соседа зовут так же. У подростка важно спросить, как к нему обращаться – на «ты» или на «вы».

1.2. Установлению контакта способствует рассказ о себе или разговоры на отвлеченные темы. Важно попытаться найти общие культурные коды (в зависимости от возраста ребенка) – мультфильмы, фильмы, сериалы, компьютерные игры, социальные сети, книги.

Ребенку необходимо задавать открытые или полуоткрытые вопросы, подразумевающие развернутый ответ: (*«Что ты думаешь по поводу...?», «Тебе легко или трудно знакомиться с новыми людьми?» и т. д.*). Учитывая возраст и особенности развития ребенка, можно подбирать наводящие вопросы: (*«Ты любишь гулять (рисовать, петь, заниматься спортом, учить другие языки)?»*).

Одним из важнейших условий установления контакта – соблюдение границ ребенка. Если ребенок не готов или не хочет общения и/или телесного контакта, не стоит настаивать.

2 этап. Прояснение ситуации

2.1. Объяснение причин происходящего. Необходимо учитывать возраст, индивидуальные особенности ребенка и причины помещения его в организацию:

«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).

2.2. Объяснение, почему необходим переезд в организацию.

Объяснение необходимо всем детям, вне зависимости от возраста. Говорить мягко, быть честным. Важно побеседовать с ребенком, объяснить ребенку, почему необходим его переезд в организацию, почему он не сможет больше проживать в семье. Говорить с ним мягко и, главное, честно рассказать о причинах, вынуждающих так поступить.

Нужно определиться, употреблять ли слово «временно» (в некоторых случаях для более старших детей – это опора, для маленьких может дать ложную надежду, особенно когда не очень понимают время, не могут понимать продолжительность: месяц, полгода и т. д.). Это нужно делать даже в том случае, если дети еще очень

малы: просто в данной ситуации стоит уделить чуть больше внимания формулировкам.

Не допускается плохо высказываться о родителях ребенка, как бы ни складывалась ситуация в момент отобрания (родители в состоянии алкогольного опьянения, нецензурная брань, угрозы специалистам органов опеки, применение физической силы к специалистам, угрозы детям, манипуляция детьми и т. д.). Наиболее удобной и простой формой объяснения является разъяснительная беседа, проводимая в доброжелательном тоне, вызывающем доверие и расположение ребенка, насколько это возможно.

«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».

Опасные формулировки «стать лучше», «измениться» желательно избегать в речи, они ставят под сомнение понимание ребенка, что его родители хорошие.

«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».

Беседа помогает ребенку свыкнуться с новой перспективой и снизить у него тревожность перед будущим. В начале беседы необходимо выяснить, что ребенок уже знает о детских организациях (школа, детский сад, приют, дом творчества, детские дома) в целом, и в случае если у него недостоверная информация или сложились стереотипы, несоответствующие действительности, следует их развеять. В случае если ребенок приводит примеры о школе, детском саде, следует поддержать беседу и пояснить, что он поедет в похожее учреждение, только будет там оставаться спать. Если у ребенка имеются стереотипы, важно понять, от кого он слышал такую информацию, кем приходится этот человек и насколько ребенок доверяет этому взрослому. Далее можно рассказать, что все люди могут ошибаться и не всегда говорить правду. Пояснить, что детская организация – это не родной дом, но там работают добрые люди и живут дети, такие же, как и он. Важно

рассказать ребенку, что у него будет возможность познакомиться заранее с детьми, взрослыми и условиями жизни.

2.3. Обозначение чувств ребенка – очень важно проговорить с ребенком то, что он сейчас чувствует (в случае если обоснованно это необходимо в ситуации «здесь и сейчас»):

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

«Я понимаю, что ты переживаешь...»

2.4. Пояснение того, что будет происходить дальше, поможет снять определенную долю тревоги у ребенка.

Можно сказать, что есть близкие тебе люди, родственники, друзья, с которыми ты сможешь общаться (если специалист владеет этой информацией).

«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.).»

Разговор с ребенком можно провести вместе с родителями, одновременно рассказывая, что родитель или бабушки/дедушки, совершеннолетние братья/сестры, дяди/тети смогут его посещать. Ребенок должен быть уверен, что связь с родственниками не прерывается. Это снизит тревожность, даст ребенку больше уверенности.

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

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

Необходимо рассказать об организации, распорядке дня и мероприятиях:

«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».

Совместно с ребенком предлагается посмотреть странички организации в социальных сетях, где имеется информация о воспитанниках, сотрудниках, событиях, посмотреть фотографии, видеозаписи (можно с компьютера), которая может быть размещена на сайте детской организации, в разделе «Фото и видеоматериалы», сделать видеозвонок воспитателю группы (заранее договориться), в которую планируется помещение ребенка.

Рассказывая о распорядке дня, надо отдельное внимание оказать питанию: что обычно едят, можно ли попросить добавку, кто убирает посуду, кто ее моет, как распределяют сладкое, что есть всегда в доступе и т. д.

Если есть записи концертов – выступлений детей этого конкретного учреждения, их тоже можно показать. Рассказать, как устроено дежурство, как принято убирать спальни и т. д.

Дополнительно рассказывать об учреждении можно и в процессе поездки в него.

4 этап. Сборы и поездка

Специалист органа опеки и попечительства должен помочь ребенку собрать с собой то, что ему может пригодиться: семейные, детские фото, любимые игрушки, вещи, возможно, какую-то вещь мамы или папы, с кем у ребенка наиболее тесный контакт (по возможности).

Совместно с ребенком собрать как можно больше контактов для поддержания связи с семьей (номера телефонов родителей, братьев, сестер, бабушек, дедушек, соседей, друзей), записать ФИО, адрес проживания. Если у ребенка нет личного телефона, сделать это на бумаге. Эти контакты остаются у ребенка.

Чтобы снизить тревожность и беспокойство у ребенка, близкие родственники (по возможности) могут сопровождать несовершеннолетнего во время поездки до учреждения. Это могут быть бабушки, дедушки, тети и даже соседи или представители школы.

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:

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

При расставании с ребенком специалистам органа опеки и попечительства рекомендуется обмениваться контактами с ребенком и объяснить ему, что через них он может узнать о родителях, если по каким-либо причинам связь потеряется.

Найти возможность и провести беседу с родителями (опекунами или попечителями), довести информацию, где будет находиться ребенок, сообщить контакты (ФИО руководителя, воспитателя организации, телефон). Также важно разъяснить необходимость постоянно поддерживать связь с ребенком, порядок восстановления в родительских правах (для кровных родителей).

Рекомендации по общению с ребенком с ограниченными возможностями здоровья

При общении с ребенком с ограниченными возможностями здоровья не нужно акцентировать внимание на его заболевании. Будьте открыты и доброжелательны. Обращайтесь непосредственно к ребенку, а не к сопровождающему его взрослому. Общайтесь с ребенком точно и по делу, используйте доступный язык. При необходимости повторите несколько раз. Предлагая помощь, подождите, пока ее примут, уточните, что и как нужно делать.

При общении с ребенком, у которого есть проблемы с речью, ждите, пока он сам закончит фразу, не поправляйте и не договаривайте за него. Будьте готовы,

что разговор может занять больше времени, не торопите ребенка. Если вы не поняли ребенка – не стесняйтесь переспросить.

Дети с расстройством аутистического спектра (РАС) лучше воспринимают информацию визуально, чем на слух. Во время коммуникации с ребенком не просто говорите – используйте все свое тело, включая мимику, движения руками и ногами, жесты. Сопровождайте свою речь фотографиями и рисунками, которые отражают то, о чем вы говорите.

При общении с ребенком, имеющим проблемы со слухом, можно обратить его внимание, легко прикоснувшись к плечу. Для таких детей особенно важен зрительный контакт с говорящим. Разговаривая с ребенком, смотрите прямо на него, не загораживайте лицо, подойдите поближе. Даже при общении через сурдопереводчика обращаться нужно непосредственно к ребенку. Говорите ясно и медленно, используйте простые фразы, избегайте несущественных слов. В общении используйте формы невербального общения: выражение лица, жесты, телодвижения, письменную речь. Убедитесь, что ребенок вас понял.

При общении с ребенком, имеющим проблемы со зрением, необходимо четко и понятно описывать происходящее вокруг, называть себя и присутствующих, предупреждать о препятствиях. При предложении сесть, достаточно положить его руку на подлокотник кресла, но ни в коем случае не усаживать ребенка насильно. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, старайтесь быть точными.

При общении с ребенком, имеющим трудности при передвижении и использующим инвалидную коляску, постарайтесь, чтобы контакт ваших глаз с глазами ребенка был на одном уровне. Не облакачивайтесь на коляску, не катите ее без разрешения. Если у ребенка есть гиперкинезы, то при разговоре с ним не отвлекайтесь на эти произвольные движения, не смотрите особенно пристально.

При общении с ребенком, имеющим задержку психического развития, используйте доступный язык, говорите точно и по делу. Используйте пошаговую

инструкцию. Объясняя, не торопитесь, давайте возможность обыграть каждый ее шаг.

При общении с ребенком, имеющим психиатрические проблемы, не говорите громко и резко, будьте дружелюбны. Если ребенок расстроен, спокойно спросите его, что вы можете сделать, чтобы ему помочь.

Нужно быть готовым к проявлениям провокационного поведения ребенка, важно не прекращать с ним общение. Однако вы имеете право (и это рекомендуется сделать) независимо от причины выразить свое отношение к произошедшему инциденту. Например, используя «Я-высказывания» сказать ребенку, что вас сильно расстроил этот случай. Можно следом продемонстрировать ребенку его значимость для вас. Например, фразой: «Несмотря ни на что, мне важно продолжить общение с тобой, мне нравится с тобой разговаривать». Тем самым вы демонстрируете готовность продолжать взаимодействовать, не отказать от него (так, возможно, обычно в его жизни делали другие взрослые).

Постарайтесь прояснить, что именно заставило ребенка поступить таким образом. Для этого вы можете высказать свои предположения. Кроме того, важно продемонстрировать ребенку естественные последствия его действий.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Люди жаждут понятного языка, человеческого отношения и поддержки. Современная тенденция – применение органами власти простого и понятного языка. Его использование предполагает умение выстраивать коммуникацию таким образом, чтобы гражданин получил желаемый ответ, смог верно интерпретировать суть информации и в последующем ее применить. Преимущества понятного языка: снижает вероятность коммуникативных сбоев; повышает уровень доверия за счет эффективности коммуникации; снижает объем критики в адрес органа власти; сокращает количество повторных обращений; экономит внутренний ресурс сотрудников; способствует развитию лояльности к власти, которая выражается и в тоне обращений [11].

Человечное отношение должно быть в приоритете, и никакие готовые конструкции не заменят настоящего внимания к проблемам людей, равно как и желания помогать им. Опорой для всего этого может быть искренность.

В системе взаимодействия с гражданами должно оставаться место для гибкости и доступности. Существует множество ситуаций, в которых невозможно унифицировать коммуникацию и использовать лишь готовые шаблонные решения.

Основной целью общения должны быть интересы граждан: так, при обработке поступающих обращений нужно стараться вникнуть в ситуацию и предложить искомое решение, а если это невозможно, найти ему альтернативу.

5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Л. Small talk или искусство легкой беседы [Электронный ресурс] // URL: <https://vc.ru/u/390419-lada-andreeva/213992-small-talk-ili-iskusstvo-legkoj-besedy> (дата обращения 04.11.22).
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие. – 2-е изд., исправл. – М.: Новое знание, 2001. – 328 с.
3. Визит в семью – основа социального сопровождения [Электронный ресурс] // URL: <https://nordsun29.ru/metodicheskij-kabinet/vizit-v-semyu-osnova-soczialnogo-soprovozhdeniya> (дата обращения: 17.11.2022).
4. Головин Б.Н. Основы культуры речи: учебное пособие для вузов. – М.: Высшая школа, 1980. – 333 с.
5. Голуб И.Б., Розенталь Д.Э. Книга о хорошей речи. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 268 с.
6. Городецкий Б.Ю. К типологии коммуникативных неудач // Диалоговое взаимодействие и представление знаний: сб. ст. – Новосибирск, 1985. – С. 4, 64-78.
7. Ишметов А.Г. Примеры агрессивного вербального и невербального общения на материале английской литературы // Молодой ученый. – 2012. – № 3 (38). – С. 240-243. URL: <https://moluch.ru/archive/38/4383/> (дата обращения: 06.11.2022).
8. Кузнецов И.М. Современный язык жестов. – М., 2018. – 449 с.
9. Лаврентьев Г.В., Лаврентьева Н.Б., Неудахина Н.А. Инновационные обучающие технологии в профессиональной подготовке специалистов. – Барнаул: Изд-во Алтайского гос. университета, 2002. – 146 с.
10. Методические рекомендации для специалиста по социальной работе при первичном посещении семьи с детьми, находящейся в трудной жизненной ситуации [Электронный ресурс] // URL: http://rovdetdom.ru/uploads/file/Methodicheskie_rekomendatsii_dlya_spetsialista_po_SR.pdf (дата обращения: 16.11.2022).

11. Министерство доверия. Как государству общаться с гражданами. – М.: Фонтеграфика, 2023. – 240 с.

12. Ослон В.Н., Зинченко Е.А. Развитие компетенций специалистов органов опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан в условиях дополнительного профессионального образования [Электронный ресурс] // Психология и право. – 2019. – Том 9. – № 3. – С. 98-111. DOI: 10.17759/psylaw.2019090308.

13. Практика эффективной коммуникации: учебно-методическое пособие / В.И. Бортников, Т.В. Ицкович, Ю.Н. Михайлова, Ю.Б. Пикулева; под общ. ред. В.И. Бортникова, Ю.Б. Пикулевой; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2021. – 140 с.

14. Приказ Минтруда России от 18 ноября 2013 г. № 680н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2013 № 30850) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс, 2022. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_157177/dc53a5e4f8fca0387445cfb0ee8a02bb3932aa5b/ (дата обращения: 9.11.2022).

15. Стернин И.А. Модели описания коммуникативного поведения. – Изд. 2-е, испр. – Воронеж: Гарант, 2015. – 52 с.

16. «Ясный язык»: как сделать информацию доступной для чтения и понимания». Методические рекомендации / Под ред. Е.Г. Титовой. – Минск, 2018. – 42 с.