

Утвержден:

Директор



ПРОТОКОЛЫ КОММУНИКАЦИЙ ДЛЯ РАБОТЫ С КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ

(инструмент для специалистов мобильной службы, кураторов, педагогов-психологов и других специалистов, работающих с семьями, попавшими в кризисную ситуацию)

Протоколы коммуникаций — это готовые речевые модули и алгоритмы действий для специалистов в сложных или эмоционально напряженных ситуациях общения с семьями. Они помогают не растеряться, сохранить профессиональную позицию и выстроить конструктивный диалог даже тогда, когда семья находится в состоянии гнева, отчаяния, агрессии или горя. Карточки-памятки можно вырезать и носить с собой.

ДЛЯ ЧЕГО ОНИ НУЖНЫ

Ситуация	Зачем нужен протокол
Агрессия, обвинения в адрес специалиста	Не втянуться в конфликт, сохранить безопасность
Отказ от помощи, недоверие	Установить контакт, не навязываясь
Сильные эмоции (слезы, истерика)	Не обесценить, поддержать, не навредить
Сообщение плохих новостей	Сделать это бережно и этично
Завершение сопровождения	Мягко подвести итог, оставить «дверь открытой»
Звонок в другую организацию (пробить бюрократию)	Быстро и четко донести позицию, получить результат

1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИИ В КРИЗИСЕ

(памятка для всех специалистов)

Принцип	Расшифровка
Безопасность	Сначала безопасность (своя и семьи), потом разговор
Принятие	Любые чувства семьи — нормальны. Не оценивать, не осуждать
Четкость	Говорить коротко, ясно, без сложных терминов
Честность	Не обещать того, чего не можете сделать
Границы	Быть рядом, но не сливаться с семьей эмоционально

2. ПРОТОКОЛЫ ДЛЯ РАЗНЫХ СИТУАЦИЙ

Ситуация 1. Агрессия, обвинения, крик

Цель: снизить накал, не вступить в конфликт, перевести в конструктивное русло.

Что делать	Как говорить	Чего избегать
Сохранять спокойствие, говорить тише, чем собеседник	«Я слышу, что вы очень злы. Это понятно в вашей ситуации»	Не повышать голос
Не перебивать, дать выговориться	«Я понимаю, почему вы так считаете»	Не оправдываться
Признать право на эмоции	«Давайте я запишу всё, что вы говорите, и мы вместе подумаем, что можно сделать»	Не говорить «успокойтесь»
После паузы — предложить решение	«Я здесь, чтобы помочь. Давайте попробуем разобраться»	Не переходить на личности

Пример диалога:

Семья: «Вы обещали помочь с документами, а уже неделя прошла! Вы вообще ничего не делаете!»

Специалист: «Я слышу ваше возмущение. Действительно, срок получился дольше, чем мы планировали. Давайте я сейчас проверю статус и скажу вам точную дату. Вы готовы подождать пару минут?»

Ситуация 2. Сильные эмоции (слезы, истерика, отчаяние)

Цель: поддержать, не обесценить, создать безопасное пространство.

Что делать	Как говорить	Чего избегать
Дать поплакать, не перебивать	«Это нормально — плакать. Я рядом»	«Не плачьте», «всё будет хорошо»
Предложить воду, салфетки, паузу	«Хотите воды? Можем просто посидеть»	Не трогать без спроса
Быть рядом физически (на безопасном расстоянии)	«Вы не одни. Я здесь»	Не обесценивать («у других хуже»)
После паузы — мягко вернуть в реальность	«Что вам сейчас нужно?»	Не требовать ответа немедленно

Пример диалога:

Семья: (плачет, не может говорить)

Специалист: «Ничего страшного, не торопитесь. Я посижу рядом. Когда будете готовы — скажете».

Ситуация 3. Отказ от помощи, закрытость, недоверие

Цель: установить контакт, не навязываясь, оставить возможность вернуться.

Что делать	Как говорить	Чего избегать
Не давить, уважать право на	«Я понимаю. Вы имеете	«Вы обязаны», «так

отказ	право не принимать помощь»	нельзя»
Объяснить, что мы здесь и не исчезнем	«Если передумаете или появятся вопросы — вы знаете, где нас найти»	Не обижаться, не закрываться
Оставить контактную информацию	«Вот наши телефоны. Звоните в любое время»	Не спорить
Завершить контакт доброжелательно	«Берегите себя. Будем рады, если обратитесь»	Не игнорировать

Пример диалога:

Семья: «Не нужна мне ваша помощь, сами разберемся».

Специалист: «Хорошо, я вас услышала. Мы не можем заставить. Но если ситуация изменится — вот моя карточка, звоните. Я буду на связи».

Ситуация 4. Сообщение плохих новостей (отказ в выплате, нет мест в саду и т.п.)

Цель: сказать правду, но сохранить доверие и дать надежду.

Что делать	Как говорить	Чего избегать
Говорить прямо, но мягко	«К сожалению, у меня для вас не очень хорошие новости»	Не тянуть, не врать
Объяснить причину простыми словами	«Нам отказали, потому что...»	Не перекладывать на другого
Сразу предложить альтернативу или план Б	«Но мы можем попробовать другой вариант...»	Не оставлять в пустоте
Поддержать	«Я понимаю, это расстраивает. Давайте подумаем вместе»	Не говорить «я же предупреждал»

Пример диалога:

Специалист: «К сожалению, в этой школе пока нет мест. Но я уже позвонила в соседнюю, там есть. Давайте съездим посмотрим?»

Ситуация 5. Завершение сопровождения (выход из практики)

Цель: подвести итог, поблагодарить, оставить «дверь открытой».

Что делать	Как говорить	Чего избегать
Подчеркнуть достижения семьи	«Мы с вами прошли большой путь. Вы многое сделали сами»	Не приписывать всё себе
Объяснить, что это не навсегда	«Если возникнут сложности — вы всегда можете к нам вернуться»	Не бросать резко
Передать памятку с контактами	«Здесь наши телефоны на всякий случай»	Не исчезать
Попрощаться тепло	«Мы будем рады видеть вас на наших праздниках»	Не затягивать прощание

Пример диалога:

Специалист: «Помните, когда мы только встретились, вы не знали, где будете жить? А сейчас у вас работа, дети в школе. Это ваша заслуга. Мы всегда рядом, если что».

Ситуация 6. Звонок в другую организацию

Цель: быстро и четко получить нужную информацию или решение.

Что делать	Как говорить
Представиться и назвать организацию	«Здравствуйте, меня зовут [ФИО], я сотрудник (название организации)
Кратко описать ситуацию семьи	«У нас семья с тремя детьми состоит на сопровождении, они вынужденные переселенцы»
Четко сформулировать запрос	«Нам нужно узнать, можно ли записаться на прием вне очереди»
Записать ФИО собеседника	«Подскажите, с кем я разговариваю?»
Договориться о сроках	«Когда мне можно перезвонить, чтобы узнать результат?»
Поблагодарить	«Спасибо большое за помощь»