

Практическое занятие: Первичная коммуникация специалиста Семейного МФЦ



Что такое Семейный МФЦ?



Центр социальных услуг

Предоставление широкого спектра социальной поддержки семьям с детьми, ориентированной на их уникальные потребности.



«Единое Окно» Доступа

Организация доступа к государственным и муниципальным услугам в одном месте, минимизируя необходимость посещения разных ведомств.



Помощь без стресса

Содействие в решении сложных жизненных ситуаций, обеспечивая комфорт, отсутствие очередей и эффективное взаимодействие.

 Семейный МФЦ — это не просто учреждение, а точка опоры и профессиональной заботы для каждой семьи.



Значение первичной коммуникации

Первое впечатление: Начальное взаимодействие является критическим моментом для формирования долгосрочного доверия семьи к специалисту и центру в целом.

Ключ к успеху: Важность уважительного, чуткого и понятного общения, которое снимает напряжение и демонстрирует профессионализм.

Роль «Моста»: Специалист действует как посредник между семьей и сложными государственными структурами, упрощая процесс получения услуг.

Эмпатия: Успешная коммуникация начинается с искреннего желания понять и помочь, создавая атмосферу безопасности и поддержки

- ❑ Неверно заданный вопрос может отпугнуть заявителя, например, "Почему вы не подготовили документы заранее?" вместо "Расскажите, с чем вы пришли?"
- ❑ Пример: Вместо сухого "Заполните форму" скажите: "Давайте вместе разберемся, что нужно заполнить".

Основы эффективных речевых модулей:

4 ключевых фактора

01

Эмпатия и эмоциональная поддержка

Речевые модули должны выражать понимание чувств и переживаний клиента, создавая атмосферу доверия и безопасности. Используйте сочувственные фразы и подтверждения эмоций.

03

Активное слушание и вовлечение

Включение вопросов, уточнений, перефразировок в модули позволяет показывать заинтересованность и способствует открытому диалогу.

02

Ясность и структурированность

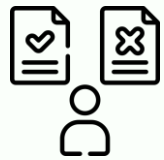
Выражения и фразы должны быть простыми, понятными и логично построенными, чтобы клиент легко воспринимал информацию и инструкции.

04

Адаптивность и гибкость

Речевые модули должны быть достаточно гибкими, чтобы специалист мог адаптировать их под индивидуальные особенности семьи, ситуацию и реакции клиента.

Примеры речевых модулей для разных ситуаций



Семья выражает недовольство или недоверие

- «Вам опять нужно объяснять все заново! Почему так сложно?»
- «Мне очень важно понять, что именно вас беспокоит, чтобы мы могли быстрее найти решение.»



Семья отказывается выполнять рекомендации или предложения

- «Это все не для нас, мы уже пробовали, не помогло!»
- «Если есть какие-то опасения или особые ситуации, расскажите о них. Мы вместе постараемся найти подходящее решение.»



Обнаружение конфликта из-за недоразумения или недопонимания

- «Я уже все объяснил(а), а вы опять спрашиваете!»
- «Давайте вместе пройдем по шагам, чтобы все было ясно и прозрачно для вас.»



Обвинения или критика специалиста

- «Вы ничего не умеете, все делаете неправильно!»
- «Мне очень важно, чтобы все прошло правильно. Можете, пожалуйста, подсказать, что именно кажется вам неправильным? Постараюсь исправить и помочь вам максимально качественно.»

Важные советы для работы с конфликтами и негативизмом



- Оставайтесь спокойным и профессиональным: ни в коем случае не отвечайте тем же тоном или эмоциями.



- Выражайте понимание: «Я понимаю вашу озабоченность» или «Наверное, это вызывает неудобство» — демонстрируют эмпатию.



- Предлагайте решения: «Давайте попробуем сделать так...» или «Могу предложить альтернативный вариант.»
- Обратите внимание на особенности ситуации: иногда конфликт возникает из-за недопонимания, разьясняйте неоднозначные моменты.





Семейно-ориентированный подход

Семейный кризис – результат дефицита знаний, умений, навыков, ресурсов, которые необходимы родителям/семье для того, чтобы справиться с трудностями, которые возникли в этот период жизни

- *А у тебя самой дети есть?*
- ✗ - *А какое тебе дело до моих детей?*
- ✓ - *Да даже если у меня было 8 детей, нам с тобой это бы не помогло, потому что это были бы мои дети, а про своих детей все знаешь только ты и поэтому мне важно с тобой поговорить*

«Я вижу, что ты любишь своих детей, они тебе нужны и ты им нужна, моя задача помочь тебе как матери стать ближе к своим детям и эффективнее»

Интерактив: Техника «Мой профессиональный путь»

Цель:

Познакомить участников с образом своего развития, сделать видимой личную и профессиональную динамику.

Процесс:

- Каждому участнику предлагается выбрать 2–3 МАК карты.
- Первая карта символизирует **начало профессионального пути** (как это было).
- Вторая карта отражает **нынешний этап** (где я сейчас).
- Третья карта представляет **следующий шаг в развитии** (куда я иду).



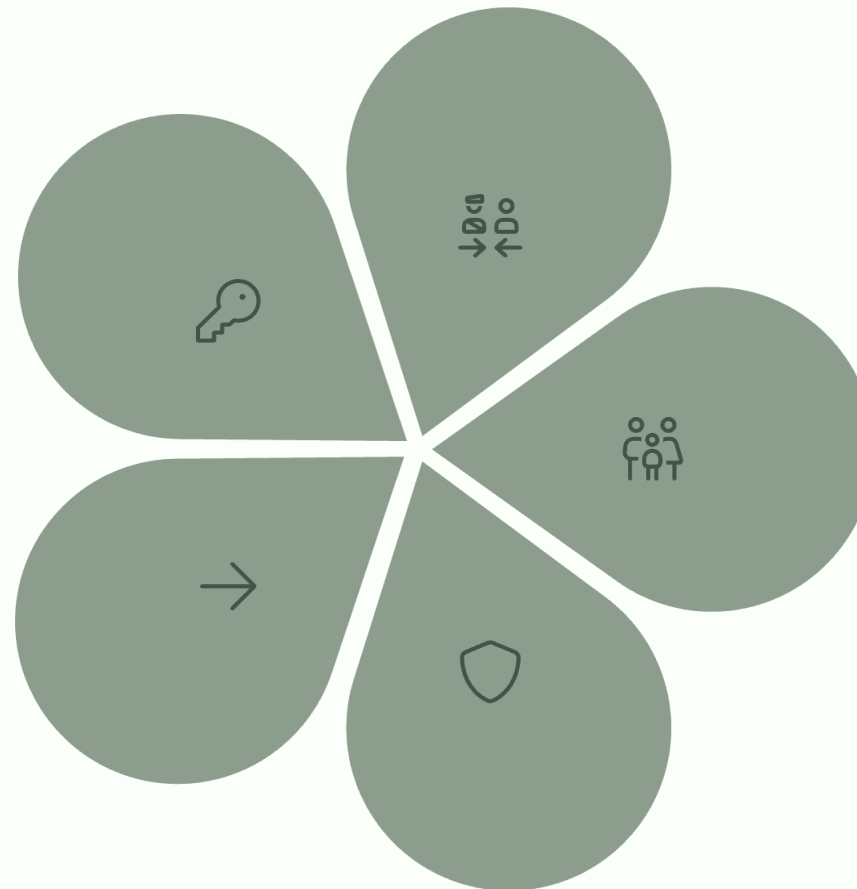
Итоги и рекомендации

Ключ к качеству

Первичная коммуникация определяет качество всего обслуживания и лояльность клиента.

Инвестиция в Доверие

Каждое вежливое слово и четкое объяснение — это инвестиция в доверие к Семейному МФЦ.



Непрерывное Развитие

Необходимо постоянно совершенствовать речевые навыки и оттачивать алгоритмы взаимодействия.

Фокус на Семье

За каждым запросом стоит реальная семья с уникальными надеждами и проблемами.

Роль Помощника

Ваша главная задача — стать надежным помощником и партнером для каждой обратившейся семьи.