



Утверждаю  
Директор БУ «Социально-  
реабилитационный центр  
для несовершеннолетних г. Чебоксары»  
Минтруда Чувашии  
« 02 » октября 2023 года

Методические рекомендации  
по организации социального обслуживания граждан,  
обратившихся в Семейный многофункциональный центр  
бюджетного учреждения Чувашской Республики «Социально-реабилитационный  
центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Министерства труда и  
социальной защиты Чувашской Республики

Общие положения

Настоящий документ устанавливает основные принципы и требования к организации социального обслуживания граждан (далее – основные принципы).

Реализация основных принципов работников государственных учреждений Чувашской Республики, находящихся в ведении Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики, осуществляется в целях повышения качества предоставления государственных услуг (выполнения функций) и создания положительного имиджа.

Основные принципы общения при личном обращении граждан

Специалист, осуществляющий личный прием граждан, должен соблюдать следующие правила общения:

- поприветствовать обратившегося к нему гражданина и инициативно предложить ему помощь;
- в начале разговора предложить гражданину представиться, в дальнейшем так и обращаться к нему;
- в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, объективность, желание помочь;
- выслушать гражданина и выяснить суть изложенной проблемы, при необходимости задав уточняющие вопросы в корректной форме;
- излагать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного или двоякого понимания;
- если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;

- избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми или длительных телефонных разговоров. В случае если во время беседы с гражданином возникла необходимость параллельно ответить по телефону, нужно извиниться перед ним и дать ответ по телефону с максимально возможной оперативностью;
- относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, гражданам с ограниченными возможностями по здоровью, оказывать им необходимую помощь.

В общении с гражданами со стороны лиц, ведущих прием, недопустимы:

- любого рода высказывания и действия дискриминационного характера в отношении признаков пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- высокомерный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний.

При обращении с гражданами лица, ведущие прием, должны проявлять выдержку и быть готовы к неадекватному поведению с их стороны, в том числе к проявлению агрессии.

В случае конфликтного поведения со стороны граждан лицам, ведущим прием, необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоциональное напряжение гражданина, а затем спокойно разъяснить ему порядок решения вопроса.

Если гражданин ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в адрес сотрудника Учреждения, категорически не участвует в диалоге, лицо, ведущее прием, вправе отказать ему в дальнейшей работе, пригласив для разъяснения и устранения конфликтной ситуации руководителя Семейного МФЦ. Отказ, несмотря на сложность и двусмысленность ситуации, должен быть выполнен в корректной форме.

Пример: «Простите, но к сожалению, я не смогу продолжить работу с Вами. Надеюсь, что Ваш вопрос сможет решить заведующий отделением, которого я приглашу сюда прямо сейчас».

Исключение составляют ситуации, в которых со стороны граждан в адрес лиц, осуществляющих личный прием и социальное обслуживание, исходят прямые угрозы жизни и здоровью. При возникновении вышеуказанной ситуации, сотрудники учреждения имеют право обратиться за помощью к сотрудникам полиции.

### Основные принципы телефонного информирования

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Необходимо предложить гражданину представиться. Если гражданин представляет юридическое лицо, то не только фамилию, имя, но и должность, а также организацию, которую он представляет.

Ответ гражданину должен быть максимально информативным, подробным (если в этом есть необходимость). Все разъяснения должны даваться в вежливой корректной форме.

Информирование граждан осуществляется с учетом требований действующего законодательства.

Во время разговора следует четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В случае если возникла острая необходимость, вы можете ответить на другой телефонный звонок, предварительно извинившись перед гражданином и кратко обрисовав ему ситуацию.

Пример: «Постите, мне необходимо ответить на звонок по второй линии, если Вас не затруднит, пожалуйста, оставайтесь на линии».

После ответа на звонок по второй линии, необходимо еще раз извиниться и поблагодарить за ожидание.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, необходимо извиниться перед гражданином и предложить ему получить информацию у другого специалиста, более компетентного в данном вопросе.

В случае перерадресации звонка на другое лицо, прежде, чем начнется информирование, необходимо специалисту, которому предстоит продолжить разговор с гражданином, объяснить суть запроса, назвать полное имя обратившегося.

Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

В случае, если работнику учреждения, принявшему звонок, требуется время для выяснения нужной гражданину информации, необходимо извиниться перед звонившим, так как сейчас мы не можем ответить на его вопрос, записать номер звонящего и в обязательном порядке перезвонить ему. Рекомендуются уточнить предпочтительное время звонка в рамках рабочего времени.

Пример: « Я перезвоню в удобное для Вас время. Какое время удобно для Вас?»

В случае необходимости отказа гражданину в удовлетворении его запроса по тем или иным причинам следует использовать корректную, вежливую форму.

В конце беседы сотрудник учреждения должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять для того, чтобы устранить (решить) возникшую проблему (кто именно, когда и что должен сделать).

В заключение необходимо поблагодарить гражданина за звонок.

Основные требования при подготовке письменных отчетов гражданам

Сотрудник, осуществляющий подготовку письменного ответа на обращение гражданина (далее – письмо), должен соблюдать следующие основные требования:

- письмо не должно быть длинным (оптимальный вариант – 1-2 страницы формата А4);
- письмо должно быть четким и понятным для восприятия (используются короткие предложения, избегаются непонятные и сложные слова, сложная профессиональная лексика);
- всегда необходимо придерживаться единого стиля письма;
- следует избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения, которые могут создать проблему понимания в конфликтной ситуации;
- ответ гражданину должен даваться по существу поставленных в его обращении вопросов;
- в случае обоснованных претензий гражданина на действия сотрудников учреждения необходимо принести извинения от имени директора учреждения;
- недопустимо обращение к гражданину в третьем лице.

Пример некорректного обращения: Учреждение рассмотрело обращение Иванова И. Ию и сообщает следующее...

Пример корректного обращения: Уважаемы Иван Иванович! Учреждение рассмотрело Ваше обращение и сообщает следующее.

В случае, если имя и отчество гражданина неизвестны, рекомендуется обращаться к нему следующим образом: Уважаемый господин Иванов!

Информирование граждан осуществляется с учетом требований действующего законодательства.

#### Основные требования к внешнему виду лиц, осуществляющих личный прием граждан

Лицам, осуществляющим прием граждан, рекомендуется носить костюмы (платья) спокойных тонов и обувь строго делового стиля, подчеркивающих их аккуратность и опрятность.

Информация о фамилии, имени и должности сотрудника, ведущего прием граждан, должна быть размещена на личной информационной табличке (бейдже) и/или на рабочем месте.

Рекомендовано соблюдать скромность и умеренность в использовании аксессуаров (в том числе ювелирных украшений и бижутерии). Женщинам рекомендован легкий макияж (тональный крем, пудра, тушь для ресниц).

Открытые участки тела (руки, ноги, лицо, прическа) должны быть опрятного вида в соответствии с общепринятыми в современном цивилизованном обществе нормами. Запрещено использовать парфюмерию с резкими специфическими запахами.

Скрипт звонка с целью получения обратной связи от заявителей

Специалист – С

Заявитель – З

С: Добрый день, Вас беспокоит семейный многофункциональный центр, специалист Марина, могу ли я переговорить с Ф.И.О. (заявителя)?

З: Здравствуйте! Это я.

С: И.О. (заявителя), (указать дату) от Вас поступало обращение на телефон .... Подскажите, пожалуйста, были ли сотрудниками предприняты меры по решению Вашего вопроса?

З: (сообщает информацию)

С: И.О. (заявителя), на сегодняшний день специалисты оказывают Вам какую-либо услугу, информируют по ходу решения проблемы?

З: (сообщает информацию)

С: И.О. (заявителя), благодарю Вас за обратную связь, нам очень важно узнать в каком состоянии находится решение Вашего вопроса и должным ли образом специалист оказывает Вам услугу. Если у Вас возникнут какие-то вопросы, Вы можете позвонить нам по номеру ... СМФЦ. У Вас сейчас имеются вопросы ко мне, я могу Вам чем-то помочь?

З: Нет, спасибо.

С: Спасибо за уделенное время. До свидания!

Скрипт информирования в психологическом консультировании семьи с риском для ребенка попасть в ситуацию социального сиротства

П – психолог

К – клиент

П: Здравствуйте! В чем заключается ваша проблема?

К: Здравствуйте. Проблема заключается в том, что я испытываю страх, неуверенность в своих силах воспитывать новорожденного ребенка с синдромом Дауна. Я не владею информацией об особенностях таких детей и их развитии. Вы можете мне помочь?

К: Мне хочется узнать о проявлении синдрома Дауна у детей?

Медицинское информирование по ситуации

П: «Синдром Дауна» - это врожденная хромосомная аномалия, заключающаяся в наличии лишней хромосомы в 21-й паре. У человека 23 пары хромосом, таким образом, обычный ребенок имеет 46 хромосом, а ребенок с синдромом Дауна – 47.

Синдром Дауна характеризуется особым внешним видом и снижением интеллектуальных способностей: миндалевидные глаза; плоское лицо; приплюснутый нос; маленькие уши, которые немного загибаются на кончиках; крошечные белые пятна на радужке глаз; выступающий изо рта кончик языка.

Маленькие руки и ноги с характерными признаками: единственная поперечная складка на ладони; короткие пальцы; маленькие мизинцы, которые загибаются к большим пальцам. Также наблюдается: низкий мышечный тонус; разболтанные суставы, делающие их очень гибкими; невысокий рост, как у детей, так и у взрослых; короткая шея; маленькая голова.

К: Какой прогноз развития ребенка с синдромом Дауна?

#### Педагогическое информирование по ситуации

П: Целенаправленная система социально-педагогических мероприятий, включение ребенка с синдромом Дауна в коррекционно-образовательный процесс с раннего возраста, поднимает уровень развития. Этапы обучения: совместная деятельность со взрослым; деятельность по подражанию; деятельность по образцу; деятельность по словесной инструкции. При подаче материала необходимо соблюдать: маленькую дозировку с постепенным усложнением после усвоения пройденного материала; наглядно-практическое обучение с последующим проговариванием; постоянную положительную оценку каждого достижения; постоянное повторение пройденного материала с его применением в повседневной жизни; частая смена наглядного материала и видов деятельности; учить переносить усвоенные знания в новые условия; игровой характер обучения, игровая мотивация поставленных задач.

К: Расскажите о личностных особенностях такого ребенка?

#### Информирование по психологическому аспекту

П: Дети с синдромом Дауна ласковы, дружелюбны, послушны, уравновешенны, аккуратны. Они могут любить, смущаться, обижаться. Большинство из них любопытны и обладают хорошей подражательной способностью, что способствует привитию навыков самообслуживания.

К: Насколько ребенок с данным синдромом социализирован?

#### Информирование по социальному аспекту

П: Многие дети с синдромом Дауна посещают обычные детские сады и школы, где учатся читать и писать. Находясь среди типично развитых сверстников, особый ребенок получает примеры нормального, соответствующего возрасту, поведения. Жить полноценной жизнью, развиваться, учиться и проявлять свои таланты дети с синдромом Дауна способны лишь при оказании им помощи, внимании и понимании, как со стороны семьи, так и всего общества.

Скрипт ответа заявителю на запрос:  
«Мне нужно оформить пособие, запишите меня в соцзащиту».

Оператор – О

Заявитель – З

О: Добрый день, оператор Наталья, чем я могу Вам помочь?

З: Здравствуйте! Я хочу оформить детские пособия на третьего ребенка.

О: Для ответа на Ваш вопрос нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., место проживания (МО) и адрес, семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при наличии количество) несовершеннолетних детей, их возраст, Вашу дату рождения, контактный телефон для связи.

З: (сообщает информацию)

в зависимости от отвечающего предложить варианты оказания услуги:

О: И.О. (заявителя), информирую Вас о том, что информацию о мерах государственной социальной поддержки Вы можете получить на сайте Центра мер социальной поддержки и посредством бесплатного звонка в колл-центр.

О: Вам удобно было бы заполнить заявление на пособия на сайте Госуслуги? На портале выстроена удобная и понятная навигация, которая позволит Вам безошибочно заполнить заявление и подать его на необходимые Вам услуги.

или

О: И.О. (заявителя), Вам удобно было бы посетить отделение МФЦ для оказания услуги? Для этого Вам нужно будет произвести предварительную запись в нужное отделение МФЦ по телефону.

если заявитель отказывается от предложенного:

О: И.О. (заявителя), сейчас я произведу Вашу запись в УСЗН. Сейчас я подберу для Вас удобную дату и время для явки. Запишите, пожалуйста, информацию (диктует дату, время, адрес УСЗН).

З: Спасибо.

О: И.О. (заявителя), у Вас остались еще какие-то вопросы ко мне? Спасибо за обращение, всегда рады помочь! До свидания!

Скрипт ответа заявителю на вопрос:  
«Почему мне не приходит субсидия на оплату ЖКУ?»

Оператор – О

Заявитель – З

О: Добрый день, оператор Наталья, чем я могу Вам помочь?

З: Здравствуйте! В прошлом месяце я оформила субсидию на оплату ЖКУ, а в этом месяце деньги не пришли. Почему?

О: Для ответа на Ваш вопрос нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., место проживания (МО) и адрес, семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при наличии количество) несовершеннолетних детей, дату рождения, контактный телефон для связи.

З: (сообщает информацию)

О: И.О. (заявителя), скажите, пожалуйста, когда именно Вы подали заявление на пособие?

З: На прошлой неделе, ... числа.

если срок рассмотрения не прошел:

О: И.О. (заявителя), уведомляю Вас, что срок рассмотрения заявлений ведомством составляет от 10 до 15 дней, при необходимости подачи межведомственных запросов срок будет увеличен до 30 дней. Скажите, каким образом Вы подали заявление – через портал Госуслуги или через МФЦ?

З: (отвечает)

О: И.О. (заявителя), в случае принятия положительного решения по Вашему заявлению Вы начнете получать пособие указанным в заявлении способом – на почту или на реквизиты банковского счета. В случае отказа Вы получите уведомление об отказе на электронную почту (если подано через Госуслуги) / в бумажном виде по почте (если подано через МФЦ).

При представлении необходимых для предоставления муниципальной услуги документов с 1-го по 15-е число месяца субсидия предоставляется с 1-го числа текущего месяца, а при представлении указанных документов с 16-го до конца месяца – с 1 числа следующего месяца. Услуга предоставляется на срок шесть месяцев.

О: И.О. (заявителя), у Вас есть еще какие-то вопросы ко мне? Была рада Вам помочь, всего доброго Вам!

если срок рассмотрения прошел, выплаты не поступают, отказ не пришел:

О: И.О. (заявителя), сейчас я переведу Ваш звонок на профильного специалиста УСЗН для дальнейшего консультирования по Вашему вопросу. Также информирую Вас о том, что информацию о мерах государственной социальной поддержки Вы можете получить на сайте центра мер социальной поддержки или посредством бесплатного телефонного звонка в колл-центр. Спасибо за обращение, всегда рады помочь! До свидания!

Скрипт ответа заявителю на запрос: «ТЖС, помощь в детских вещах»

Специалист – С

Заявитель – З

С: Здравствуйте, специалист Любовь, чем я могу Вам помочь?

З: Здравствуйте! я многодетная мама. Мне нужна помощь в виде детских вещей.

С: Для обработки Вашего запроса нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., место проживания (МО), семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при наличии количество) несовершеннолетних детей, дату рождения, адрес проживания, контактный телефон для связи.

З: (сообщает информацию)

С: И.О. (заявителя), Вам удобно будет подъехать за вещами по адресу..?

З: Да, я могу подъехать по данному адресу.

С: И.О. (заявителя), запишите пожалуйста часы работы социального пункта приёма и выдачи вещей. Возьмите с собой паспорт, свидетельство о рождении (если с ребенком), документы подтверждающие законного представителя (если родитель является опекуном).

З: Спасибо.

С: И.О. (заявителя), у Вас остались еще какие-то вопросы ко мне? Спасибо Вам за обращение, всегда рады помочь! До свидания!

Скрипт ответа заявителю на запрос: «Мне нужно оформить пособие на ребенка от 0-3 лет».

Специалист – С

Заявитель – З

С: Добрый день, специалист Лариса, чем я могу Вам помочь?

З: Здравствуйте! Я хочу оформить детские пособия на ребенка от 0-3 лет.

С: Для ответа на Ваш вопрос нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., место проживания (МО) и адрес, семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при наличии количество) несовершеннолетних детей, их возраст, Вашу дату рождения, контактный телефон для связи.

З: (сообщает информацию)

С: И.О. (заявителя), информирую Вас о том, что для оформления детского пособия от 0-3 лет необходимо такие документы как: (ознакомливает с перечнем необходимых документов для оформления данного пособия). Если Вы зарегистрированы на портале Госуслуги, то заявление можно заполнить на портале Госуслуги (если есть какая-то сложность в оформлении заявления через портал Госуслуги, предложить необходимую помощь).

З: Спасибо, да я зарегистрирована на портале Госуслуг.

С: Так же необходимую консультацию по мерам социальной поддержки Вы можете получить на Едином контакт-центре по номеру телефона: ....

З: Спасибо, за дополнительную информацию.

С: И.О. (заявителя), у Вас остались еще какие-то вопросы ко мне? Спасибо за обращение, всегда рады помочь! До свидания!

Скрипт ответа заявителю на запрос: «Мне нужно оформить пособие, не могу зарегистрироваться на портале Госуслуги».

Специалист – С

Заявитель – З

С: Добрый день, оператор Марина, чем я могу Вам помочь?

З: Здравствуйте! Я хочу оформить детские пособия, но не могу зарегистрироваться на портале госуслуг.

С: Для ответа на Ваш вопрос нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., место проживания (МО) и адрес, семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при наличии количество) несовершеннолетних детей, их возраст, Вашу дату рождения, контактный телефон для связи.

З: (сообщает информацию)

С: И.О. (заявителя), для того, чтобы зарегистрироваться на портале госуслуг, Вы можете прийти лично по адресу: ..., СМФЦ. (сообщает время работы специалистов). Возьмите с собой паспорт, свидетельство о рождении (если с ребенком), документы подтверждающие законного представителя (если родитель является опекуном)

З: Спасибо.

С: И.О. (заявителя), у Вас остались еще какие-то вопросы ко мне? Спасибо за обращение, всегда рады помочь! До свидания!

#### Скрипт ответа заявителю на запрос

«Мне нужно узнать актуальный статус рассмотрения заявления на пособия»

Оператор – О

Заявитель – З

О: Добрый день, оператор Наталья, чем я могу Вам помочь?

З: Здравствуйте! Я подала документы на пособия на ребенка, хочу узнать статус рассмотрения заявления.

О: Для ответа на Ваш вопрос нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., место проживания (МО) и адрес, семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при наличии количество) несовершеннолетних детей, их возраст, Вашу дату рождения, контактный телефон для связи.

З: (сообщает информацию)

О: И.О. (заявителя), скажите, пожалуйста, когда именно Вы подали заявление на пособие?

З: На прошлой неделе, ... числа.

если срок рассмотрения не прошел:

О: И.О. (заявителя), уведомляю Вас, что срок рассмотрения заявлений ведомством составляет от 10 до 15 дней, при необходимости подачи межведомственных запросов срок будет увеличен до 30 дней. Скажите, каким образом Вы подали заявление – через портал Госуслуг или через МФЦ?

З: (отвечает)

О: И.О. (заявителя), в случае принятия положительного решения по Вашему заявлению Вы начнете получать пособие на указанные в заявлении реквизиты банковского счета. В случае отказа Вы получите уведомление об отказе на электронную почту (если подано через Госуслуги) / в бумажном виде по почте (если подано через МФЦ).

если срок рассмотрения прошел, выплаты не поступают, отказ не пришел:

О: И.О. (заявителя), сейчас я переведу Ваш звонок на профильного специалиста УСЗН для дальнейшего консультирования по Вашему вопросу. Также информирую Вас о том, что информацию о мерах государственной социальной поддержки Вы можете получить на сайте Центр мер социальной поддержки. Спасибо за обращение, всегда рады помочь! До свидания!

Скрипт ответа заявителю на запрос:

«Мне нужна телефонная консультация юриста/психолога»

Оператор – О

Заявитель – З

О: Добрый день, оператор Диана, чем я могу Вам помочь?

З: Здравствуйте! Мне нужна помощь юриста (психолога).

О: Для обработки Вашего запроса нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., адрес места проживания, семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при

наличии количество) несовершеннолетних детей, дату рождения, контактный телефон для связи.

З: (сообщает информацию)

О: И.О. (заявителя), Вам нужна консультация по телефону или личный прием у юриста (психолога)?

З: Консультация по телефону.

О: Ожидайте, пожалуйста, я соединю Вас с юрисконсультom.

при неуспешном соединении:

О: И.О. (заявителя), к сожалению, юрисконсульт (психолог) сейчас не могут ответить на звонок. Я передам им Ваши данные и суть Вашего обращения, и как только специалист освободится, он обязательно позвонит Вам. Ожидайте, пожалуйста, сегодня в течение 2 часов с Вами свяжется специалист.

З: Спасибо.

О: И.О. (заявителя), у Вас остались еще какие-то вопросы ко мне? Спасибо за обращение, всегда рады помочь! До свидания!

Скрипт ответа заявителю на запрос:  
«Мне нужно записаться к специалисту СМФЦ»

1. Записаться на прием к юристу

Оператор – О

Заявитель – З

О: Добрый день, оператор Диана, чем я могу Вам помочь?

З: Здравствуйте! Мне нужна помощь юриста.

О: Для обработки Вашего запроса нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., дату рождения, адрес места проживания и места регистрации, семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при наличии количество) несовершеннолетних детей, контактный телефон для связи.

З: (сообщает информацию)

О: И.О. (заявителя), Вам нужна консультация по телефону или личный прием у юриста нашего учреждения?

З: Личный прием.

О: И.О. (заявителя), будьте добры, подождите, пожалуйста, сейчас я проверю по журналу свободную дату и время для записи. Вам удобно было бы посетить юрисконсульта завтра (произнести дату) в 10.00?

З: Да, удобно.

О: И.О. (заявителя), запишите, пожалуйста, адрес учреждения:. Возьмите с собой паспорт, СНИЛС, логин и пароль от личного кабинета на портале Госуслуг, а также

документы по сути Вашего обращения к юрисконсульту, пожалуйста. Завтра (произнести дату) в 10.00 юрисконсульт будет ожидать Вас.

З: Спасибо.

О: И.О. (заявителя), у Вас остались еще какие-то вопросы ко мне? Спасибо за обращение, всегда рады помочь! До свидания!

#### Скрипт психологического консультирования по сбору информации

Психолог – П

Клиент – К

П: Здравствуйте! В чём заключается Ваша проблема?

К: Здравствуйте. Проблема в том, что мой ребёнок, мальчик-подросток, проявляет чрезмерно сексуальное поведение к своей родной сестре. Мы, как родители и наша дочь не понимаем, что с этим делать и как объяснить нашему ребёнку, что это неправильно. Вы можете нам помочь?

#### Сбор информации по медицинской сфере

П: Для начала скажите, у Вашего ребёнка есть травмы или психические нарушения? Если да, то обращались ли Вы к психиатру или неврологу? Был ли выставлен Вашему ребёнку диагноз? Вашему ребёнку было назначено медикаментозное лечение?

#### Сбор информации по педагогической сфере

К: Здравствуйте. Проблема в том, что мой ребёнок, мальчик-подросток, проявляет чрезмерно сексуальное поведение к своей родной сестре. Мы, как родители и наша дочь не понимаем, что с этим делать и как объяснить нашему ребёнку, что это неправильно. Вы можете нам помочь?

П: Скажите пожалуйста, как Вы и Ваш(а) супруг(а) воспитываете ребёнка? Часто ли Вы его наказываете и хвалите? Как реагируете на его проступки? Как наказываете? Проводите ли Вы с ребёнком беседы по поводу его поведения? Используете ли Вы в своём воспитании специальные педагогические приёмы? Кто, помимо Вас с супругом(ой), принимает участие в воспитании детей?

#### Сбор информации по психологической сфере

К: Здравствуйте. Проблема в том, что мой ребёнок, мальчик-подросток, проявляет чрезмерно сексуальное поведение к своей родной сестре. Мы, как родители и наша дочь не понимаем, что с этим делать и как объяснить нашему ребёнку, что это неправильно. Вы можете нам помочь?

П: Расскажите, пожалуйста, про особенности Вашего сына. Какой он ребёнок, какой у него характер, какие у него присутствуют уникальные черты личности? Какое у Вашего ребёнка обычно эмоциональное состояние (настроение)? Часто ли оно меняется? Какое у него обычно поведение?

#### Сбор информации по социальной сфере

К: Здравствуйте. Проблема в том, что мой ребёнок, мальчик-подросток, проявляет чрезмерно сексуальное поведение к своей родной сестре. Мы, как родители и наша дочь не понимаем, что с этим делать и как объяснить нашему ребёнку, что это неправильно. Вы можете нам помочь?

П: Расскажите про взаимоотношения Ваших детей. Как близко они общаются? В одной или в разных комнатах они спят\играют\учатся? Часто ли проводят время вместе? С кем из членов Вашей семьи ребёнок проводит больше всего время вместе? С кем, помимо членов Вашей семьи, общается ребёнок? Ходит ли он в секции, кружки? Есть ли у него друзья в школе\во дворе\в секциях и т.д.?

