

Алгоритм консультирования граждан с ОВЗ, учитывающие их особые потребности в коммуникации операторами колл-центра.

1. Приветствие и установление контакта.

Сотрудник горячей линии (оператор колл-центра) начинает разговор с вежливого приветствия. Важно сразу создать доверительную атмосферу.

2. Выяснение сути обращения. Сотрудник задаёт уточняющие вопросы, чтобы понять запрос. Например:

- о При нарушении зрения — предложить помощь в формулировке вопроса или использовать простые, понятные инструкции.
- о При трудностях с передвижением — узнать, нужна ли физическая помощь (сопровождение, помощь в доступе в здание).
- о В случае сомнений — предложить перезвонить позже или направить к профильному специалисту (регистратура, отдел доступности).

3. Оценка потребностей и подбор решения. На этом этапе сотрудник анализирует запрос и подбирает вариант, который реально устранил барьер. Варианты могут быть такими:

- о **Организационные:** запись на приём к нужному специалисту, уточнение графика работы отделения, помощь в оформлении документов.
- о **Физическая доступность:** если речь о входе в здание — узнать, есть ли кнопка вызова администратора, возможность предоставить кресло-коляску или сопровождающего.
- о **Коммуникационные:** если нужен сурдопереводчик — организовать его вызов; если человек не видит — подсказать, как связаться через сопровождающего или с использованием тактильных обозначений.

4. Чёткое и понятное информирование. Сотрудник объясняет, что нужно сделать, какие шаги предпринять, какие документы или средства понадобятся. Важно избегать сложной медицинской терминологии, если это не нужно для понимания сути вопроса. Если решение требует времени (например, нужно согласовать с другим подразделением), сразу обозначьте срок.

5. Контроль понимания. Попросите человека повторить ключевые моменты: «Давайте ещё раз зафиксируем: вам нужно записаться к кардиологу на вторник в 14:00. Я правильно поняла?». Это снижает риск недопонимания.

6. Решение возможных сложностей. Если в процессе возникают сложности (например, человек растерялся от предложенных вариантов), сотрудник должен оперативно найти альтернативное решение или подключить более опытного коллегу.

7. Завершение разговора. Сотрудник благодарит за обращение, ещё раз проговаривает ключевые шаги и даёт контакты (например, номер кабинета или время, когда можно подойти с вопросами).

Несколько важных принципов, которые стоит держать в голове:

- **Индивидуальный подход.** Не существует единого «рецепта» для всех — подход должен зависеть от конкретного ограничения человека.
- **Уважение и такт.** Даже в стрессовой ситуации телефонного разговора важно сохранять вежливость и не перебивать собеседника.
- **Документирование.** В некоторых организациях полезно фиксировать суть запроса и принятые решения — это помогает при разборе сложных случаев или жалоб.

**Речевой модуль (скрипт) телефонного консультирования граждан с ОВЗ,
учитывающие их особые потребности в коммуникации операторами колл-центра.**

