

Особенности взаимодействия с  
абитуриентами с  
инвалидностью и ОВЗ и их  
родителями в рамках работы  
«горячей линии».



# Алгоритм консультирования в рамках работы горячей линии для абитуриентов с инвалидностью и ОВЗ и их родителей

Комплексный сбор всех данных по вопросу

Передача вопроса профильным экспертам

Подготовка проекта ответа + выяснение необходимых уточнений

Передача ответа клиенту

1

2

3

4





# Правила представления консультативных услуг абитуриентам с инвалидностью и ОВЗ и их родителям

## Правила (часть 1)

- Доступный язык;
- Грамотное определение содержательной сущности вопроса;
- Отсутствие оценки и критики клиентов со стороны консультанта;
- Предоставление минимум цифровой информации на слух;
- Установление относительно гибкого временного лимита на каждого клиента.

## Правила (часть 2)

- Выдача консультантом советов только на основе реального знания об опыте решения аналогичной проблемы;
- Небыстрый темп речи консультанта;
- Сбор всех необходимых уточнений и пояснений для ответа на поставленный вопрос;
- Использование тактики зеркальных вопросов