

# Дополнительные материалы к курсу



**СКБ Контур**

Благотворительный  
фонд

# Алгоритм действий при возникновении конфликтной ситуации

Ваша задача — снизить накал эмоций и сохранить возможность обучения, а не «выиграть спор» или «доказать неправоту».

## Для индивидуальной консультации

Цель: вернуть спокойствие и продуктивность, не дать человеку почувствовать себя глупо или беспомощно.

### Шаг 1: Сделайте паузу

Если чувствуете раздражение с любой стороны, физически остановитесь. Отложите телефон в сторону.

### Шаг 2: Признайте эмоции слушателя

Скажите спокойно и доброжелательно:

- «Я вижу, это очень расстраивает. Давайте отдохнем минуту».
- «Похоже, мы оба немного устали. Это нормально, здесь много нового».

*Важно: не используйте фразы «Не переживайте!» или «Успокойтесь!», чтобы не обесценить чувства.*

### Шаг 3: Разделите проблему и личность

Сформулируйте проблему так, чтобы она была «общим врагом», а не ошибкой ученика:

- «Это меню действительно очень запутанное, даже я в нем иногда теряюсь. Давайте вместе найдем нужную кнопку».

#### Шаг 4: Предложите простой выбор

Верните человеку ощущение контроля:

- «Давайте решим: можем попробовать еще раз сейчас или отложим это на следующий раз и вернемся к более простым вопросам?».
- «Хотите, я покажу это еще раз, или вы хотите попробовать сами, а я буду подсказывать?».

#### Шаг 5: Смените фокус или контекст, если напряжение не спадает

Переключитесь на другую, простую и приятную тему:

- «Давайте сделаем небольшой перерыв на чай?»
- «Хотите, посмотрим на фотографии, которые у вас получились?».

#### Шаг 6: Перенесите занятие

- «Знаете, сегодня, видимо, не наш день. Давайте в другой раз с новыми силами?»

#### Шаг 7: После успокоения — закрепите успех

Когда эмоции улягутся, обязательно вернитесь к тому, что у слушателя получилось ранее:

- «Помните, как здорово у вас в прошлый раз получилось зарегистрироваться на «Добро.ру»? Вот и с этим разберемся».

### Для групповой консультации

Цель: погасить конфликт, не дать ему испортить атмосферу для всей группы, сохранить управление.

#### Шаг 1: Вмешайтесь немедленно, но нейтрально

Как только тон беседы становится агрессивным, сделайте шаг вперед и привлечите внимание:

- «Коллеги, давайте сделаем паузу. Я вижу, здесь есть разные мнения, это важно учитывать».

## Шаг 2: Обобщите и перенаправьте

Перехватите инициативу, сформулировав вопрос в нейтральном ключе и адресовав его всей группе или себе:

- «Если я правильно понял(а), обсуждается, какой способ удобнее. Давайте я напомним оба варианта, которые мы проходили, и мы обсудим их плюсы?»
- «Спасибо за вашу точку зрения. Этот вопрос действительно важен. Давайте я еще раз акцентирую на нем внимание для всех».

## Шаг 3: Вернитесь к правилам

Напомните о простых договоренностях, которые были в начале:

- «Давайте помнить наше главное правило: мы здесь все учимся, и у каждого свой темп. Задавать вопросы — можно и нужно, давайте стараться не перебивать друг друга».

## Шаг 4: Используйте «технический перерыв»

Если ситуация напряженная, объявите короткий перерыв на 5–7 минут:

- «Я предлагаю сделать короткий перерыв, чтобы я мог(ла) лучше подготовить ответ на этот вопрос. Попейте чаю».

## Шаг 5: Поговорите с конфликтующим участником наедине

Во время перерыва тихо и доброжелательно скажите:

- «Я ценю, что вы активно включаетесь и делитесь опытом. Чтобы другим тоже было комфортно, давайте дадим им немного больше времени на ответы. Хорошо?».

## Шаг 6: Похвалите группу

После инцидента и перед завершением обязательно отметьте что-то хорошее:

- «Спасибо всем за сегодняшнее занятие, за вопросы и терпение. Мы разобрали сложную тему, и это большое достижение».

# Алгоритм действий при обнаружении технической проблемы

Общий принцип: не паниковать и не давать паниковать слушателю. Ваша задача — оценить, можете ли вы помочь безопасно, или нужно обратиться к специалисту.

## Единый пошаговый алгоритм

Для всех ситуаций: заражение, неисправность, мошенничество и т.д.

### Шаг 1: Обезопасьте финансы (приоритет №1)

Немедленно: если есть подозрение на утечку данных банковской карты, доступа к онлайн-банку или есть угроза мошенничества — помогите заблокировать карты через горячую линию банка (номер с обратной стороны карты). Сделать это нужно с другого телефона.

*Важно: объясните, что сейчас нельзя вводить пароли, коды из СМС, переводить деньги или звонить на сомнительные номера.*

### Шаг 2: Оцените масштаб

Что именно происходит? Устройство не включается?  
Постоянно выскакивает реклама? Потерялся доступ к аккаунту?  
Появились странные сообщения?  
— «Когда это началось?».  
— «Что вы делали или устанавливали перед этим?».

### Шаг 3: Примите временные защитные меры

Если устройство работает:  
— Включите «Режим полета», чтобы отключить устройство от интернета и сети. Это остановит возможную передачу данных злоумышленникам.

- Отключите Wi-Fi и мобильный интернет: альтернатива, если не нашли «Режим полета».
- Поищите решение в интернете. Формулируйте запрос просто и конкретно, используя точные фразы с экрана.

#### Пример плохого запроса:

- «Телефон глючит».

#### Пример хорошего запроса:

- «Постоянно выскакивает реклама “ваш телефон заражен” android».
- «Не могу зайти в аккаунт ВК появляется ошибка “неверный пароль”».
- «На iPhone пропали все фото после обновления».

### Шаг 4: Ищите решение на надежных ресурсах

Например, на официальных форумах производителя (Samsung, Apple, Xiaomi), в тематических сообществах (например, «Android — помощь»), на известных IT-порталах (например, 4PDA, iXBT). Избегайте сомнительных сайтов с «волшебными» программами.

### Шаг 5: Примите решение

#### Справляемся сами, если:

- Проблема решается четкими, проверенными действиями из надежных источников (например, удаление недавно установленного приложения, выход из аккаунта, очистка кэша, сброс настроек).

#### Идем к специалисту, если:

- Подозрение на серьезный вирус или взлом.
- Проблема с «железом» (разбит экран, не работает кнопка, не заряжается).
- Потерян доступ к важным аккаунтам (почта, соцсети) и не помогает восстановление пароля.
- Решение из интернета кажется вам слишком сложным или рискованным (например, перепрошивка устройства).

*Официальный сервисный центр производителя устройства (лучший вариант), крупный проверенный компьютерный магазин с услугой ремонта — места для поиска специалиста.*

### **Шаг 6: После решения проблемы — проведите рефлексию**

Спокойно, без обвинений, объясните, что привело к проблеме (например, «вирус попал, потому что была нажата ссылка в том письме от незнакомца»).

**Вместе повторите правила цифровой гигиены:**

- Не нажимать на подозрительные ссылки в СМС и письмах.
- Не звонить по номерам из таких сообщений.
- Не устанавливать приложения не из официальных магазинов (RuStore, App Store, Google Play).
- Регулярно обновлять приложения и систему.

### **Шаг 7: Помогите настроить защиту**

Установите официальный антивирус (если на Android), проверьте настройки двухфакторной аутентификации в ключевых сервисах.

### **Шаг 8: Поддержите и успокойте**

Скажите слушателю:

- «Такое случается со многими, главное — мы быстро среагировали и все исправили. Теперь вы еще опытнее».

### **Шаг 9: Восстановите резервные копии, если они были**