

Министерство культуры Ставропольского края  
Ставропольская краевая библиотека  
для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского



Инновационно-методический отдел

**Серия «Основы работы с людьми,  
имеющими ограниченные  
возможности здоровья»**

*Выпуск 5*

**Легкость общения:  
этические основы коммуникации с лицом  
с инвалидностью в действии**

**Ситуационная игра**



Ставрополь, 2014

**Легкость общения: этические основы коммуникации с лицом с инвалидностью в действии [Текст] : ситуационная игра / М-во культуры Ставроп. края, Ставроп. краев. б-ка для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского, инновац.-метод. отд. ; [авт.-сост. Е. В. Лиханос]. – Ставрополь, 2014. – 10 с. – (Основы работы с людьми, имеющими ограниченными возможностями здоровья ; вып. 5)**

Автор-составитель: Е. В. Лиханос  
Компьютерная верстка: М. С. Глазко  
Ответственный за выпуск: А. И. Загребельная

## От составителя

Одним из важнейших аспектов работы библиотечных специалистов, осуществляющих информационно-библиографический (и не только) сервис лиц с различной формой инвалидности, является этический. Знание этики общения с особой категорией читателей – показатель как профессионализма сотрудника, так и его общего культурного уровня. Сегодня на бескрайних просторах Интернет можно найти много информации по отмеченному вопросу. В рамках серии «Основы работы с людьми, имеющими ограниченные возможности здоровья» материал соответствующей тематики разработала и Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского (СКБСС). Однако теория без практического закрепления усваивается, как правило, хуже. В связи с этим было принято решение в поддержку информационному материалу по этике общения с лицом с инвалидностью разработать ситуационный сценарий, позволяющий «проиграть» процесс коммуникации с особыми читателями в реальности.

Предлагаемая ситуационная игра представляет собой интерактивную форму работы с персоналом, которая может быть использована в рамках профессиональных семинаров-тренингов, Дней методической учебы и др. Данный сценарий рассчитан преимущественно на специалистов публичных библиотек, осуществляющих интегрированное библиотечное обслуживание пользователей с инвалидностью, однако, гибкая структура представления материала позволяет его использовать и любыми другими учреждениями независимо от отраслевой принадлежности, масштаба, формы собственности. Гибкость структуры обеспечивается за счет модульности построения и общей схемы проведения игры. Так, настоящая игра включает несколько модулей. Каждый из них предлагает розыгрыш ситуации по тому или иному этическому аспекту взаимодействия в заданных условиях: в библиотеке, на улице,

кафе и др. в зависимости от имеющегося времени, а также состава целевой аудитории для проигрывания может быть выбран один, несколько или все предлагаемые модули. Раздел «Порядок проведения игры» является общим для всех ситуаций. В нем отражены этапы игры, регламент ее проведения, функции участников. Каждый модуль имеет следующую структуру: наименование ситуации, задание к ней, перечень необходимых для проигрывания ресурсов, пояснения.

За консультационно-методической и информационной поддержкой обращайтесь к специалистам СКБСС. Мы всегда готовы помочь. Желаем удачи!

### **Цели и задачи ситуационной игры**

*Цель* ситуационной игры: практическое изучение этических принципов общения с лицом с инвалидностью.

*Задачи:*

- закрепление знания и понимания этических норм и правил коммуникации с рассматриваемой категорией граждан через проигрывание конкретной ситуации в заданных условиях;
- обсуждение проблемных (неловких) ситуаций и способов их разрешения;
- обучение участников моделированию поведения в нестандартных этических ситуациях.

### ***Порядок проведения игры***

Проведение ситуационной игры по каждому из нижепредставленных модулей предполагает три этапа: предварительный, игровой и итогово-аналитический.

Предварительный этап предусматривает проведение подготовки аудитории, для которой организуется мероприятия. В этих целях ведущий говорит вводную речь, где обосновывает актуальность и необходимость знания и умения применить на

практике нормы общения с людьми с инвалидностью. Затем озвучивается наименование ситуации, объясняется задание, выбираются участники сценки (по желанию), распределяются роли между ними.

После проигрывания ситуации (игрового этапа, который будет рассмотрен в рамках соответствующих модулей) ведущий подводит итоги (итогово-аналитический этап): объясняет содержание принципов общения, акцентируя внимание на успешных/ошибочных действиях участников. Поэтому крайне важно, чтобы ведущий был компетентен в обсуждаемой теме, в связи с чем особое значение имеет его подготовка.

Если предварительная работа с аудиторией производится непосредственно перед началом игры, то ведущий должен изучить вопрос заранее: познакомиться с основными этическими принципами коммуникации с отмеченной категорией, правилами их применения. В качестве материала для подготовки рекомендуем издание СКБСС «Этические принципы общения с человеком, имеющим инвалидность» (см. прим. 1), которое находится в открытом доступе на сайте библиотеки ([www.skbs.ru](http://www.skbs.ru)). Здесь представлены основные этические принципы общения с разбивкой по категориям инвалидности: лица с проблемами зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и др. поэтому в настоящем издании эти принципы повторно мы не приводим.

Упомянутый материал может быть предоставлен аудитории для самостоятельного изучения уже после проведения игры в целях закрепления полученных практических навыков. Предварительное знакомство участников с изданием не желательно, поскольку важно обеспечить решения одной из игровых задач, связанной с приобретением навыка поведения в нестандартной этической ситуации.

Рекомендуется повторное проведение игры через 3-4 месяца с целью выявления усвоения материала и остаточных знаний персонала по данной теме. Для этого результаты пер-

вичной игры должны быть зафиксированы ведущим (в электронной и/или бумажной формах).

Регламент игры составляет 40 минут (без учета времени на подготовку ведущего):

- предварительная работа с аудиторией – 10 мин;
- проигрывание ситуации – 10 мин;
- анализ ситуации – 20 мин.

При возможности и необходимости указанные нормы времени могут быть увеличены.

### ***Модуль I. В библиотеке*** (см. примеч. 2)

Ситуация 1.1. В публичной библиотеке незрячий посетитель.

Задание. Проиграть действия специалиста публичной библиотеки в ситуации 1.1:

- встреча в вестибюле;
- выяснение цели посещения и необходимости сопровождения;
- предложение присесть;
- реализация должностных функций библиотечного специалиста.

Для проигрывания ситуации 1.1 необходимо:

- количество участников 3: ведущий, библиотечный специалист, незрячий читатель;
- платок/шарф для завязывания глаз (если роль читателя выполняет сотрудник), трость.

Пояснения:

1. Роли распределяются между сотрудниками учреждения, по возможности на роль читателя приглашается реальный человек с проблемами зрения.

2. Ситуацию 1.1 желательно проиграть в нескольких вариантах: незрячий читатель посещает библиотеку самостоятельно, с собакой-поводырем (см. примеч. 3, 4), с сопровождающим, одновременное присутствие двух и более

незрячих читателей (в последних двух случаях количество участников соответственно увеличивается до 4, 5 и более).

3. При выборе варианта с участием собаки-поводыря последняя является виртуальной, поскольку обеспечить реальное присутствие животного, как правило, не представляется возможным.

Итоги проигрывания ситуации 1.1 подводятся ведущим в соответствии с порядком проведения игры.

Ситуация 1.2. Человек на кресле-коляске посещает публичную библиотеку.

Задание. Проиграть действия специалистов публичной библиотеки в ситуации 1.2:

- встреча в вестибюле, если позволяет архитектура здания (имеются пандусы, лифты, подъемники);
- действия специалиста при отсутствии возможности доступа посетителя в учреждение;
- выяснение цели визита и необходимости помощи;
- реализация должностных обязанностей специалиста.

Для проигрывания ситуации 1.2 необходимо:

- количество участников 3: ведущий, библиотечный специалист, посетитель; колясочник;
- компьютерный стул на колесиках (если роль читателя выполняет сотрудник), костыли.

Пояснения:

1. Роли распределяются между сотрудниками учреждения, по возможности на роль читателя приглашается реальный человек с проблемами опорно-двигательного аппарата.

2. Ситуацию 1.2 желательно проиграть в нескольких вариантах: для случаев посещения лицами с различной степенью нарушения двигательной активности (читатель на кресле-коляске, на костылях), самостоятельно или с сопровождающим (в последнем случае количество участников увеличивается до 4).

Итог подводится ведущим в соответствии с порядком проведения игры.

## ***Модуль II. На улице*** (см. примеч. 2)

Ситуация 2.1. Вы встречаете человека с белой тростью на оживленной улице.

Задание. Проиграть действия в ситуации 2.1:

- приветствие и предложение помощи;
- сопровождение (если помощь была принята);
- прощание.

Для проигрывания ситуации 2.1 необходимо:

- количество участников 3: ведущий, 2 пешехода (с проблемами зрения и без таковых);
- платок/шарф для завязывания глаз (если роль незрячего пешехода выполняет сотрудник), трость.

Пояснения:

1. роли распределяются между сотрудниками учреждения, по возможности на роль незрячего пешехода приглашается реальный человек с проблемами зрения.

2. Ситуация проигрывается на площадке перед учреждением.

3. Ситуацию 2.1 желательно проиграть в нескольких вариантах: незрячий пешеход переходит через дорогу (в этом случае для имитации дорожного перехода выбирается обычный тротуар), на пути незрячего возникает неожиданное препятствие.

Итоги проигрывания ситуации 2.1 подводятся ведущим в соответствии с порядком проведения игры.

Ситуация 2.2 На оживленной улице Вы видите человека на кресле-коляске.

Задание. Проиграть действия в ситуации 2.2:

- предложение помощи (преодолеть бордюр, открыть дверь и пр.);
- оказание помощи.

Для проигрывания ситуации 2.2 необходимы те же условия, что и для ситуации 1.2.

Пояснения:

1. роли распределяются между сотрудниками учреждения, по возможности на роль лица на кресле-коляске приглашается реальный человек с проблемами опорно-двигательного аппарата.

2. Ситуация проигрывается на площадке перед учреждением.

Итоги проигрывания ситуации 2.2 подводятся ведущим в соответствии с порядком проведения игры.

### ***Модуль III. В кафе/ресторане*** (см. прим. 2)

Ситуация: организацию питания посещает незрячий клиент/клиенты.

Задания:

1. Проиграть действия персонала организации питания (если ситуационная игра проводится для ее персонала):

- встреча;
- сопровождение к свободному столику;
- предложение меню;
- ориентировка за столом.

2. Проиграть действия постороннего клиента без ограничений по здоровью, желающего помочь (перечень действий аналогичен приведенному для задания 1).

Для проигрывания ситуации необходимо:

- количество участников 3: ведущий, официант/клиент (для заданий 1 и 2 соответственно), незрячий посетитель;
- платок/шарф для завязывания глаз (если роль незрячего посетителя выполняет сотрудник), трость;
- стол, стул;
- предметы для сервировки стола (столовые приборы, тарелки, стаканы, салфетки, емкости с приправами).

Пояснения:

1. Роли распределяются между сотрудниками учреждения, по возможности на роль незрячего посетителя приглашается реальный человек с проблемами зрения.

2. Ситуация проигрывается в воссозданной или реальной обстановке (если ситуационная игра проводится для сотрудников учреждения питания).

3. Желательно проиграть вариант ситуации, когда незрячий клиент посещает организацию общественного питания с собакой-поводырем (см. прим. 3, 4; п.3 пояснений к ситуации 1.1).

Итоги проигрывания ситуации подводятся ведущим в соответствии с порядком проведения игры.

### Примечания

1. Этические принципы общения с человеком, имеющим инвалидность [Текст] : методич. консультация / М-во культуры Ставроп. края, Ставроп. краев. б-ка для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского, инновац.-метод. отд. ; [сост. Е. С. Захарова, Е. В. Лиханос]. – Ставрополь, 2014. – 17 с. – (Основы работы с людьми, имеющими ограниченные возможности здоровья ; вып. 2)

2. Аналогично ситуация может быть разыграна для случаев посещения учреждения (встречи на улице) людьми с иными формами инвалидности.

3. 3. ВНИМАНИЕ! В соответствии со статьей 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «...организации независимо от организационно-правовых форм создают условия инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры...».

4. Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. –

Режим доступа:

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_164915/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_164915/)