



МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ПО ПРОВЕДЕНИЮ ШКОЛЫ ИНКЛЮЗИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА



Проект реализован с использованием гранта ООО «Российский фонд культуры» предоставленного в рамках программы «Волонтеры культуры» федерального проекта «Творческие люди» национального проекта «Культура»

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА

ЗАНЯТИЕ 1

ИНКЛЮЗИВНЫЙ ВОЛОНТЕР КУЛЬТУРЫ. РОЛЬ ВОЛОНТЕРА В ОБЕСПЕЧЕНИИ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ

Задачи занятия:

- Актуализация и постановка проблемы доступности объектов социальной и культурной инфраструктуры для людей с инвалидностью различных нозологий;
- Знакомство с концепцией доступной среды и ее аспектами;
- Осознание роли человека как важного и необходимого фактора обеспечения инклюзивности социальной среды.

Продолжительность занятия: 3 часа

ОБЩАЯ СХЕМА ИНТЕРАКТИВНОГО ЗАНЯТИЯ

№	Время (мин)	Активность, формат	Задачи	Материалы
1	15	Вводная часть (вводное слово, вводные инструкции по занятию, знакомство)	<ul style="list-style-type: none">• Приветствие участников;• Вводные инструкции по занятию и программе Школы в целом;• Знакомство, введение в ситуацию тренинга	
2	10	Разогрев «Ограничения»	<ul style="list-style-type: none">• Помочь участникам сфокусироваться на роли ограничений в жизни человека;	

3	1 час 25 минут	<p>Симуляционная игра «Неравные старты» (Солдатов Г. У., Макаrchук А. В. Может ли «другой» стать другом? Тренинг по профилактике ксенофобии. – М.: Генезис, 2006. – 256 с. Модификация для Школы: Е. В. Горина)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Создать условия для лучшего представления участниками положения людей с инвалидностью в обществе; • Способствовать пониманию различных коммуникативных аспектов взаимодействия людей с инвалидностью и людей без инвалидности; • Способствовать пониманию этических аспектов оказания помощи, осознанию своей роли как инклюзивного волонтера в обеспечении доступной среды 	<p>Непрозрачные повязки на глаза в количестве $\frac{1}{4}$ от числа участников, сухая фасоль (белая и красная), бумага А4, карандаши/фломастеры, бланк для фиксации результатов (Приложение 1), небольшие призы-угощения для победителей и для всех участников.</p>
4	30	<p>Интерактивная лекция «Инклюзивный волонтер культуры. Роль волонтера в обеспечении доступной среды»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить участников с концепцией доступной среды и ее различными аспектами 	<p>Мультимедийная система (ноутбук / ПК, проектор), презентация (Приложение 2)</p>
5	30	<p>Модерационная сессия «Доступная среда: кому и для чего?»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Содействовать осознанию участниками значения доступной среды для всех субъектов; • Способствовать формированию/укреплению личной мотивации волонтеров и сотрудников культурных площадок в освоении навыков корректной коммуникации с людьми с инвалидностью 	<p>4 листа флипчарта, маркеры, малярный скотч</p>
6	10	<p>Рефлексия занятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Подведение итогов, сбор обратной связи, ответы на вопросы участников 	

Итого: 3 часа

ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ И ИНСТРУКЦИИ

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Ведущий приветствует участников, представляется, коротко рассказывает о том, чему посвящен проект «Школа инклюзивного волонтерства», напоминает участникам о графике встреч и обязательном посещении всех занятий.

Далее ведущий коротко знакомится с участниками, задавая вопросы и предлагая отвечать поднятием рук:

1. «Поднимите, пожалуйста, руки те, кто является сотрудниками культурных площадок».
2. «Поднимите, пожалуйста, руки те, кто является волонтером культуры; просто волонтером».
3. «Теперь поднимите, пожалуйста, руки те, кто не поднял руки в первых двух случаях».

После каждого вопроса ведущий просит участников коротко представиться: назвать имя, культурную площадку / некоммерческую организацию, мотив участия в Школе.

В завершение ведущий благодарит всех участников и переходит к основной части.

2. РАЗОГРЕВ «ОГРАНИЧЕНИЯ»

Ведущий говорит примерно следующее: «Среди множества формулировок относительно того, как правильно называть людей с инвалидностью, есть одна довольно распространенная, особенно в юридических документах: человек с ограниченными возможностями здоровья. Когда вы слышите эту фразу, какие ассоциации у вас возникают? Кого мы относим к этой группе? О каких ограничениях идет речь? Как они влияют на жизнь человека?».

Участники дают свои ответы. Желательно, чтобы ответов прозвучало как можно больше, но при этом ведущему необходимо следить за тем, чтобы участники отвечали только на поставленные вопросы, не уходя в область решения социальных проблем.

3. СИМУЛЯЦИОННАЯ ИГРА «НЕРАВНЫЕ СТАРТЫ»

Ведущий говорит, что сейчас группе предстоит принять участие в соревновании. Соревнование будет носить индивидуальный, некомандный характер. То есть каждый участник выступает сам за себя, и его результат по каждому туру будет записываться в специальный бланк (бланк для фиксации результатов).

Ведущий подряд записывает в бланк для фиксации результатов (Приложение 1) имена сидящих в кругу. После этого участники рассчитываются на 1, 2, 3 и 4 номера.

Комментарий для ведущего: *рекомендуется заранее проговорить, что в ходе этого соревнования некоторым участникам придется примерить на себя не вполне комфортную роль, на время выйти из «зоны комфорта». Если доставшаяся роль покажется участнику категорически неприемлемой, об этом нужно обязательно сообщить без объяснения причин. Однако стоит подчеркнуть, что готовность участников на время принять на себя «неудобную» роль позволит им получить интересный и полезный опыт, который поможет им лучше понять поднимаемые на Школе вопросы.*

Ведущий предупреждает, что условия участия в соревновании различаются в зависимости от доставшейся каждому цифры. Участники, которым присвоена цифра «1», должны сцепить руки на груди – во время соревнования они не могут пользоваться руками. Участники с цифрой «2» должны сесть на стулья – во время соревнования они не могут передвигаться, вставать со стульев и любым образом использовать свои ноги. Участники с цифрой «3» получают плотные повязки на глаза – в соревновании они должны участвовать с завязанными глазами. Для участников со жребием «4» никаких ограничений не предусмотрено. Ведущий предупреждает участников, что эти условия (в случае согласия на полученную роль) должны соблюдаться неукоснительно с текущего момента и до момента, когда ведущий произнесет слово «Стоп!».

Убедившись, что все готовы, ведущий объявляет о начале соревнования.

Комментарий для ведущего: *в этой игре ведущий играет роль неприветливой, нелояльной к людям с инвалидностью социальной среды (об этом он никому не сообщает). Он придирается к результатам участников с номерами 1, 2 и 3, игнорирует их ограничения, сухо фиксирует низкие результаты и отказы от выполнения*

заданий (ставит 0 баллов в бланк). При этом ведущий всячески поощряет участников с номером 4: ставит им высокие оценки, постоянно подчеркивает высокое качество «инфраструктуры» (как ровно и удобно разложены листочки в первом задании, какая качественная и яркая фасоль, и как равномерно она рассыпана среди всех участников, какая качественная бумага и фломастеры предлагаются для творческого задания). На возмущения и протесты ведущий не реагирует и невозмутимо продолжает соревнование.

Задание 1. Ведущий раскладывает на полу листы бумаги А4 так, чтобы они находились на расстоянии около 40 см друг от друга и образовывали извилистую линию-дорожку. Участники по очереди должны пройти от начала до конца дорожки, наступая полной стопой на каждый лист. Если участник касается пола, то он отстраняется от дальнейшего выполнения задания. Ведущий фиксирует в бланке успешность выполнения задания каждым участником (1 балл дается за каждый раз, когда участнику удается наступить на листок, не коснувшись пола).

Задание 2. Ведущий рассыпает по полу перемешанную белую и красную фасоль. Участники должны за одну минуту собрать как можно больше красных фасолин. За каждую красную фасолину начисляется 1 балл, за каждую белую вычитается 5 баллов. На выполнение этого задания участникам дается ровно 1 минута. По сигналу ведущего все одновременно приступают к выполнению задания и также по сигналу прекращают сбор фасоли. Ведущий пересчитывает собранные каждым участником фасолины и фиксирует в бланке количество набранных баллов.

Задание 3. В центр круга кладутся листы бумаги и карандаши/фломастеры. Участникам дается задание: за 3 минуты нарисовать домик. Качество рисунков оценивается ведущим по десятибалльной системе. Результаты фиксируются в бланке.

Велика вероятность, что в ходе соревнования у участников возникнет желание помочь друг другу. Ведущий должен обойти эту тему и не давать четкого ответа.

После окончания соревнования ведущий суммирует баллы и объявляет не более трех победителей. Как правило, побеждают те участники, которые получили в самом начале цифру «4» (участники без ограничений). Ведущий говорит, что победители заслужили награду, и раздает им призы-угощения, при этом просит их

встать, подходит к ним и торжественно жмет руку. После этого, выдержав небольшую паузу, произносит «Стоп!», освобождает группу от наложенных в начале ограничений и предлагает обсудить результаты соревнования.

Вопросы для обсуждения:

- Довольны ли вы тем, как прошли соревнования? Справедливы ли они?
- Каково вам было участвовать в происходящем?
- Как себя чувствовали участники, чьи физические возможности были ограничены условиями игры?
- Как чувствовали себя те, чьи возможности ограничены не были?
- Справедливо ли были распределены призы?
- Какие чувства испытывают люди с ограниченными физическими возможностями в нашем обществе? С какими проблемами они сталкиваются?
- Кому из вас помогали? Кто просил о помощи? Кто помогал другим?
- Возникали ли трудности с обращением за помощью? С предложением помощи? Были ли те, чьи просьбы о помощи не были услышаны? Чьи предложения помочь были отклонены? А как с этим в жизни?
- Как вы думаете, что символизировали три предложенных задания? (Простые повседневные действия).
- Вначале вы рассчитались на 1, 2, 3, 4 и в зависимости от номера получили роли. Про что это? На что похоже в жизни? (Никто не выбирает, быть ему с инвалидностью или нет. Это может произойти с каждым).
- Как вы думаете, кого играл ведущий? (Общество, людей, каждого из нас, когда мы не обращаем внимания, игнорируем людей с инвалидностью и их потребности).

После обсуждения необходимо поблагодарить всех за участие и по возможности раздать всем участникам небольшие призы-угощения.

4. ИНТЕРАКТИВНАЯ ЛЕКЦИЯ «ИНКЛЮЗИВНЫЙ ВОЛОНТЕР КУЛЬТУРЫ. РОЛЬ ВОЛОНТЕРА В ОБЕСПЕЧЕНИИ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ»

Ведущий проводит интерактивную лекцию с использованием презентации (Приложение 2). Возможно привлечение к проведению занятия внешнего эксперта – представителя профильной СО НКО. В этом случае

используются материалы эксперта. По завершении лекции ведущий занятия и/или эксперт отвечают на возникшие вопросы.

Комментарии для ведущего: *в процессе лекции важно обращаться к личному опыту и выводам участников, полученным в ходе симуляционной игры.*

5. МОДЕРАЦИОННАЯ СЕССИЯ «ДОСТУПНАЯ СРЕДА: КОМУ И ДЛЯ ЧЕГО?»

1. Ведущий говорит примерно следующее:

«Сейчас мы с вами разделимся на четыре подгруппы. Каждой подгруппе достанется флипчарт с неоконченным предложением и маркер. Задача подгрупп – за пять минут написать как можно больше вариантов ответов. Через пять минут я объявлю переход, и вам необходимо будет перейти по часовой стрелке к соседнему флипчарту».

2. Ведущий делит группу на четыре подгруппы. В зале заранее закреплены четыре листа флипчарта (например, приклеены к стенам при помощи малярного скотча или разложены на столах на комфортном расстоянии для групповой работы).

Каждой группе достается одно из неоконченных предложений:

1. Доступная среда важна людям с инвалидностью, потому что...
2. Доступная среда важна культурным площадкам, потому что...
3. Доступная среда важна людям без инвалидности, потому что...
4. Доступная среда нужна и важна волонтерам/сотрудникам культурных площадок, потому что...

3. Подгруппы выписывают доставшееся предложение в заголовок флипчарта и в течение пяти минут фиксируют возможные варианты продолжения. Через пять минут ведущий дает команду «Переход!». Группы переходят по часовой стрелке к соседнему флипчарту. Ведущий дает новое задание: «В течение двух минут дополните то, что написали ваши коллеги».

4. Через две минуты вновь объявляется переход и две минуты на работу с неоконченным предложением. Затем переход объявляется еще дважды. В итоге команды возвращаются к флипчартам, с которых они начинали. Ведущий дает время для того, чтобы команды ознакомились с ответами других подгрупп.
5. Ведущий предлагает подгруппам презентовать результаты. Первой приглашается подгруппа, которой досталось предложение № 1, следующей – подгруппа, работавшая с предложением № 2, и так далее.

После каждой презентации предлагается обсудить результаты, прокомментировать пункты, которые могли вызвать вопросы, при необходимости дополнить, если в процессе презентации возникли новые идеи. Особое внимание уделяется предложению № 4, которое направлено на раскрытие мотивов волонтеров, ценностей, которые вдохновляют их на участие в создании инклюзивной среды.

В завершение ведущий предлагает вновь посмотреть на все листы флипчарта, после чего задает вопрос: «Как вы думаете, какой главный вывод можно сделать по итогам упражнения?» (Доступная среда – это благо для всего общества, для каждого человека, а не только для людей с инвалидностью).

6. РЕФЛЕКСИЯ. ЗАВЕРШЕНИЕ ЗАНЯТИЯ

Ведущий предлагает участникам поделиться мыслями, возражениями, чувствами, возникшими после занятия, задать вопросы, привести свои примеры из жизни, если возникла такая потребность. Ведущий еще раз благодарит участников и прощается до следующего занятия.

ОБОЗНАЧЕНИЯ В ТАБЛИЦЕ: Без рук Без ног Без глаз Без ограничений

№	Имя	Листы	Фасоль	Домик	ИТОГ
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					



**Еврейский
музей**
и центр толерантности

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО КУЛЬТУРНОГО ВОЛОНТЕРА

Приложение 2
Инклюзивный волонтер культуры.
Роль волонтера в обеспечении доступной среды



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



РОССИЙСКИЙ
ФОНД
КУЛЬТУРЫ



Доступная среда – это среда, которая проектируется с момента возникновения идеи объекта и подразумевает обеспечение доступа людей с инвалидностью различных нозологий и других маломобильных групп населения к объектам и услугам, а также интеграцию людей с инвалидностью в общество и повышение уровня их жизни.

Универсальный дизайн – это проектирование продуктов и среды, которая доступна для каждого человека и не нуждается в адаптации или специализированном дизайне.

Адаптивная среда – это существующий объект, который необходимо минимально приспособить для жизни и деятельности всех людей.

В презентации использованы материалы Руководства «Доступность среды для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения»



Человек с инвалидностью – лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать его полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (согласно Конвенции ООН).



Человек с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) – лица, имеющие недостатки в физическом и/или психическом развитии: глухие, слабослышащие, слепые, слабовидящие, с тяжелыми нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и др., в том числе дети-инвалиды (согласно Письму Рособнадзора от 05.03.2010).



Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (согласно Федеральному закону № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

В презентации использованы материалы мастер-класса: «Комплексный подход в организации доступной среды: от эффективной коммуникации до оценки объекта» Программы развития инклюзивных волонтеров, Академия «Доступная среда»

Маломобильные группы населения – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги и необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам отнесены: люди с инвалидностью, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками или тележками для перевозки багажа/грузов, люди пожилого возраста, беременные женщины, дети до 8-10 лет, люди маленького роста, люди с повышенной массой тела, люди с временными травмами (растяжения, переломы и т. д.) и т. п. (согласно пп. 3.21 п. 3 «Термины и определения» СП59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»).

ОБЩЕЕ НАЗВАНИЕ, ПРИМЕНЯЕМОЕ В ОФИЦИАЛЬНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

В презентации использованы материалы мастер-класса: «Комплексный подход в организации доступной среды: от эффективной коммуникации до оценки объекта» Программы развития инклюзивных волонтеров, Академия «Доступная среда»

Принципы создания инклюзивной среды – равенство, достоинство и функциональность.

Основные составляющие доступности – свобода от препятствий, универсальный и адаптивный дизайн.

Доступная среда адекватно отражает многообразие потребностей общества.

Доступный путь не должен содержать каких-либо препятствий – он должен помогать каждому человеку свободно, легко, уверенно и безопасно передвигаться по городу и в любом пространстве.

В презентации использованы материалы Руководства «Доступность среды для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения»

1. РАВЕНСТВО В ИСПОЛЬЗОВАНИИ
2. ГИБКОСТЬ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ
3. ПРОСТОЙ И ИНТУИТИВНО ПОНЯТНЫЙ ДИЗАЙН
4. ЛЕГКОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ
5. ДОПУСТИМОСТЬ ОШИБКИ
6. НИЗКОЕ ФИЗИЧЕСКОЕ УСИЛИЕ
7. РАЗМЕР И ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ДОСТУПА
И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

1. ФИЗИЧЕСКИЕ (АРХИТЕКТУРНЫЕ)
2. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ
3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ
4. КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

В презентации использованы материалы мастер-класса: «Комплексный подход в организации доступной среды: от эффективной коммуникации до оценки объекта» Программы развития инклюзивных волонтеров, Академия «Доступная среда»

1. Корректная коммуникация с людьми с инвалидностью со стороны волонтеров и сотрудников площадок может превратить любую среду в инклюзивную, даже если она не отвечает всем нормам безбарьерной среды
1. Некорректная коммуникация сведет к нулю любые усилия по организации безбарьерной среды – нам не нравится бывать там, где нам эмоционально некомфортно

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА ЗАНЯТИЕ 2

ПОТРЕБНОСТИ НЕЗРЯЧИХ И СЛАБОВИДЯЩИХ ЛЮДЕЙ И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ

Задачи занятия:

- Знакомство с потребностями незрячих и слабовидящих людей;
- Знакомство с правилами корректного общения с незрячими и слабовидящими людьми;
- Развитие навыков корректной коммуникации с незрячими и слабовидящими людьми на основе самостоятельной разработки и решения проблемных кейсов с обоснованием корректных и некорректных вариантов поведения волонтеров или сотрудников культурных площадок.

Продолжительность занятия: 3 часа

ОБЩАЯ СХЕМА ИНТЕРАКТИВНОГО ЗАНЯТИЯ

№	Время (мин)	Активность, формат	Задачи	Материалы
1	5	Вводная часть (вводное слово; приветствие участников; вводные инструкции по занятию)	<ul style="list-style-type: none">• Приветствие участников;• Введение в ситуацию тренинга	
2	15	Игра на погружение в тему «Расскажи мне, что я вижу»	<ul style="list-style-type: none">• Помочь участникам сфокусироваться на теме занятия – роли ограничений в жизни незрячих и слабовидящих людей;	Метафорические карты, вырезки из журналов или распечатанные картинки из Интернета по числу участников

3	10	Упражнение «В чем нуждаются незрячие и слабовидящие люди на культурных площадках?»	<ul style="list-style-type: none"> Актуализировать тему потребностей незрячих и слабовидящих людей, обусловленную их равным участием в мероприятиях культурных площадок 	По три стикера на каждого участника, ручки, флипчарт, маркеры для ведущего
4	25	Упражнение «Общение»	<ul style="list-style-type: none"> Проблематизировать тему корректной и некорректной коммуникации с незрячими и слабовидящими людьми; Через игровую ситуацию создать условия для получения личного опыта поиска корректного варианта коммуникации с незрячим или слабовидящим человеком; Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с незрячими и слабовидящими людьми 	Инструкции для добровольцев (Приложение 1), повязка на глаза / медицинская маска, стул для сценки
5	25	Упражнение «Прогулка»	<ul style="list-style-type: none"> Через игровую ситуацию создать условия для получения личного опыта корректной и некорректной коммуникации с незрячим или слабовидящим человеком; Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с незрячими и слабовидящими людьми 	Повязки на глаза / медицинские маски по числу участников, стулья в качестве препятствий
6	30	Решение проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> Проблематизировать тему некорректной коммуникации с незрячими и слабовидящими людьми со стороны персонала культурных площадок; 	Карточки с вариантами ответов по двум кейсам (Приложение 2, 3)

			<ul style="list-style-type: none"> Способствовать получению навыков корректной коммуникации с незрячими и слабовидящими людьми 	
7	30	Лекция «Потребности незрячих и слабовидящих людей и правила корректного общения с ними»	<ul style="list-style-type: none"> Создать условия для закрепления и верификации полученного в упражнениях опыта и выводов о потребностях людей с инвалидностью данной нозологической формы и правилах корректного общения с ними 	Мультимедийная система (ноутбук / ПК, проектор), презентация (Приложение 4)
8	30	Разработка собственных проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> Создать условия для интеграции полученного опыта и знаний через создание проблемных кейсов на тему коммуникации с людьми с инвалидностью данной нозологической формы в условиях культурных площадок с обоснованными вариантами корректного и некорректного поведения 	Листы формата А4 для каждой группы (по 2-3 листа), ручки или фломастеры
9	10	Рефлексия занятия	<ul style="list-style-type: none"> Подведение итогов, сбор обратной связи, ответы на вопросы участников 	

Итого: 3 часа

ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ И ИНСТРУКЦИИ

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Ведущий приветствует участников, напоминает участникам о графике встреч и обязательном посещении всех занятий.

2. ИГРА НА ПОГРУЖЕНИЕ В ТЕМУ «РАССКАЖИ МНЕ, ЧТО Я ВИЖУ»

Ведущий делит участников на пары и предлагает каждому участнику вытянуть по одной карте из колоды метафорических карт (можно использовать любые метафорические карты либо заранее приготовить вырезки из журналов, картинки с пейзажами, предметами, людьми, распечатанные из интернета). Карту партнеру не показывать. Далее каждой паре предлагается найти себе место в аудитории и договориться, кто будет первым.

Начинают номера 1, в это время номера 2 закрывают глаза. Задание: в течение 2–3 минут максимально подробно, с деталями и настроением описать номерам 2 изображенное на картинке, стать их «глазами» так, чтобы они смогли четко представить предметы, людей или места. По истечении времени номера 2 открывают глаза – номера 1 показывают картинку и спрашивают, совпало ли изображение с тем образом, который они нарисовали словами, что ему соответствует и в чем были неточности.

Далее участники меняются, и номера 2 описывают номерам 1 свои картинки, после чего следует обсуждение в парах. (10 минут)

Завершающее обсуждение:

1. Как вы ощущали себя в этом упражнении? Легко? Сложно? Что было сложнее: описывать или представлять картину? Совпала ли воображаемая картина с реальной?
2. Было ли вам важно сформировать у партнера максимально точный образ? Почему? Какие средства вы для этого использовали?
3. На что это похоже в жизни? Где может использоваться? О каких людях мы сегодня будем говорить?

3. УПРАЖНЕНИЕ «В ЧЕМ НУЖДАЮТСЯ НЕЗРЯЧИЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ЛЮДИ НА КУЛЬТУРНЫХ ПЛОЩАДКАХ?»

Ведущий раздает участникам по три стикера. Задание: индивидуально написать на каждом стикере по одной потребности незрячих и слабовидящих людей на культурных площадках. (1 минута)

После этого участники по очереди зачитывают свои ответы, ведущий группирует их по кластерам. В итоге должны получиться следующие группы: потребности в ориентации в пространстве, в информации, в коммуникации, в безопасности.

4. УПРАЖНЕНИЕ «ОБЩЕНИЕ»

Для этого упражнения приглашаются два добровольца из числа участников. Им выдаются инструкции (Приложение 1) и дается минута на ознакомление с ними (участники не показывают инструкции друг другу).

Один из добровольцев будет играть роль человека с нарушением зрения (он завязывает глаза). Второй – роль сопровождающего. Его инструкция содержит сценарий неправильных действий.

Пара разыгрывает короткую сценку (1-2 минуты). После этого ведущий задает вопрос «незрячему участнику», удовлетворен ли он работой волонтера (да или нет, без конкретных указаний на недостатки).

Задача остальных участников в течение сценки – наблюдать и обращать внимание на ошибки сопровождающего. После того, как сценка окончена и «незрячий» участник дал свою оценку действиям «сопровождающего», желающие поднимают руки, озвучивают, какие ошибки, по их мнению, были сделаны сопровождающим, и показывают свой вариант поведения. После каждой попытки «незрячему» задается вопрос, удовлетворен ли он действиями волонтера.

После последней замены происходит обсуждение и обобщение основных правил корректной коммуникации относительно предложенной сцены (см. Примечания в помощь ведущему).

Итогом выполнения данного задания является получение знаний о том, как ориентируются незрячие. В задании отрабатываются навыки сопровождения, навыки голосовых подсказок, навыки инклюзивного взаимодействия.

Примечания в помощь ведущему:

При первой встрече с незрячим и слабовидящим стоит:

- *Поздороваться;*
- *Представиться;*
- *Телесный контакт при обращении – прикоснитесь рукой в зоне от локтя до плеча.*

Специальные рекомендации по взаимодействию с незрячими и слабовидящими людьми в транспорте:

- *При сопровождении незрячий человек идет чуть позади, держась за плечо или локоть сопровождающего. При этом не забывайте комментировать элементы окружающей среды, влияющие на ваше передвижение: ступеньки, пороги, эскалатор, двери и другие важные пространственные объекты.*
- *При указании на место, где можно присесть, рука незрячего кладется на сиденье.*

5. УПРАЖНЕНИЕ «ПРОГУЛКА»

Это упражнение выполняется в парах.

Участникам предлагается договориться, кто будет первым, кто – вторым. Первые номера завязывают глаза. Каждой паре необходимо прийти из точки А в точку Б, указанную ведущим (при выдаче инструкций ведущий указывает «сопровождающему» каждой пары точку в помещении, куда они должны прийти). Все пары стартуют из разных мест и будут двигаться в разных направлениях, что усложнит задание. Также ведущий хаотично расставляет в помещении стулья и другие предметы, которые будут играть роль барьеров.

Участники без повязок в течение задания направляют и подсказывают, куда идти, где находятся препятствия, они следят за тем, чтобы их «подопечные» ни в кого не врезались и не споткнулись. Важный момент – участники без повязок помогают только словами, они не могут отодвигать препятствия, придерживать или подталкивать своего «подопечного» в нужном направлении. После достижения пункта Б участник номер один снимает повязку, происходит обсуждение в паре.

Далее участники меняются ролями: номера 2 завязывают глаза, номера 1 становятся сопровождающими. Игра повторяется. В завершение участники обсуждают процесс в паре.

Ведущий в течение всего упражнения наблюдает за участниками, отмечает / записывает наблюдения (ошибки, правильные действия), но не вмешивается в действие.

Примечания в помощь ведущему:

1. *Если вы словами помогаете незрячему передвигаться, не употребляйте выражения «иди туда», «иди прямее», «садись здесь», «там». Подобные словосочетания человеку с инвалидностью по зрению непонятны.*
2. *Максимально подробно и четко описывайте человеку обстановку.*

6. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Группе предлагаются для решения два проблемных кейса. К каждому кейсу предлагаются 4 варианта поведения волонтера (Приложение 2, 3). Корректным является только один из них.

Группа делится на 4 подгруппы любым удобным способом. После того как ведущий озвучит содержание кейса, группы вытягивают по одному варианту ответа (они пронумерованы). Дается время на изучение предложенного поведения (5 минут). Далее каждая группа в соответствии с указанным на карточке (1-4) номером зачитывает предложенный вариант, определяет, является он корректным или нет, и обосновывает свою точку зрения. Ведущий при необходимости дополняет ответы участников.

После разбора первого кейса группа приступает ко второму.

КЕЙС № 1:

Музей. В холле Артем ждет посетителя с нарушением зрения. В дверь входит девушка в темных очках и с белой тростью.

Что Артем сделает в первую очередь?

Варианты поведения:

1. Действие: Дружелюбно улыбнется в знак приветствия, ничего не говоря.
Мысли: «Она должна почувствовать мое хорошее настроение».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Важно продемонстрировать посетителю хорошее настроение, но делать это нужно так, чтобы он смог ощутить, а не догадаться об этом).

2. Действие: Громко скажет «здравствуйте» и протянет руку для рукопожатия.
Мысли: «Нужно установить доброжелательный контакт с ней».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Посетительница с нарушением зрения не увидит поданную руку. Лучше представиться другим способом. Если же хочется пожать руку незрячему человеку, сначала стоит сообщить ему об этом и спросить разрешения).

3. Действие: Расстроится и не сможет произнести ни слова.
Мысли: «Надо же: какая красивая девушка и ничего не видит».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Очень важно не проявлять жалость по отношению к незрячим людям. Инвалид по зрению – это такой же человек, как и видящий, только лишенный способности видеть. Ему может быть нужна помощь, но не жалость).

3. Действие: Подойдет к посетительнице и представится: «Здравствуйте! Меня зовут Артем. Я работаю в музее и буду Вам сегодня помогать осматривать экспозицию».
Мысли: «Что я должен сказать, чтобы ей было комфортно?»

(Комментарий для ведущего: это наиболее корректное поведение. При встрече с незрячим человеком всегда имеет смысл назвать себя и объяснить, какую функцию помощи вы будете выполнять. Кстати, если грамотно обеспечить сопровождение, получится не только создать для гостя безопасность передвижения, но и с первых минут снять излишнее напряжение. Многим сопровождение незрячего или слабовидящего человека представляется простым делом, но на самом деле требуется навык, чтобы незрячий человек быстро сориентировался в незнакомом месте. Важно четко объяснять направления и описывать объекты, идти чуть впереди, давать держать себя под руку, не удерживать крепко).

КЕЙС № 2:

Музей. На экспозиции София замечает посетителя с белой тростью. Посетитель повернул в тупик, а не в сторону продолжения осмотра.

Как поступит София?

Варианты поведения:

1. Действие: Не отходя от своего места, крикнет посетителю, куда нужно идти: «Вам не туда! Идите в другую сторону!».

Мысли: «Ой, он не видит, куда идет, надо помочь!»

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Во-первых, посетитель не знает, к кому именно обратилась София. Подобные окрики могут дезориентировать. Во-вторых, одна из задач Софии – обеспечить для посетителя комфортную атмосферу, а резкий звук может его испугать. В-третьих, в ее высказывании нет ясного указания, куда именно идти. Необходимо давать четкие и конкретные разъяснения, например: «Для продолжения осмотра нужно повернуть направо и пройти три метра».)

2. Действие: Подойдет, возьмет посетителя за руку и отведет в нужный зал: «Пойдемте!».

Мысли: «Так. Он без меня не справится».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Во-первых, София не разъясняет посетителю, что происходит, а во-вторых, вторгается в его личное пространство. Не нужно брать за руку незрячего человека и вести его за собой, предварительно не предложив ему помощь. Чтобы действовать эффективно, Софии стоило бы вначале уточнить, нуждается ли посетитель в помощи. Только получив утвердительный ответ, она должна была бы сообщить, куда его поведет, предложить взять ее под руку и пойти чуть впереди, чтобы незрячему человеку было удобно).

3. Действие: Не обратит внимания на посетителя с белой тростью.

Мысли: «Люди с нарушениями зрения очень независимы. Он обидится, если я предложу помощь».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Похвально, что София не хочет обижать человека, но предложение помощи само по себе не является оскорблением. К тому же если, к примеру, в общественном транспорте объявляют следующую остановку, и невидящий человек может сориентироваться самостоятельно, то в музее сохраняется тишина и не всегда есть четкие ориентиры по перемещению из одного зала в другой. Софии стоило бы предложить посетителю помощь, а не наблюдать за тем, как он мучается).

4. Действие: Подойдет к незрячему посетителю, коснется плеча, представится и предложит сопроводить его в следующий зал для продолжения осмотра: «Здравствуйте, я София, работаю в музее. Я могу Вам чем-то помочь? Могу показать, как пройти к продолжению осмотра?».

Мысли: «Надо подсказать человеку, куда идти».

(Комментарии для ведущего: это наиболее корректное поведение. Правильно в такой ситуации поздороваться, представиться и объяснить, чего хочешь. При обращении допускается телесный контакт – можно прикоснуться рукой в зоне от локтя до плеча. София все делает верно: она объясняет, что готова сопроводить посетителя для продолжения осмотра экспозиции, и ждет, согласится ли он на ее помощь. Только после этого она сможет предложить незрячему человеку руку, пойдет чуть спереди – на расстоянии полшага слева от него – и проведет гостя в следующий зал).

7. ЛЕКЦИЯ «ПОТРЕБНОСТИ НЕЗРЯЧИХ И СЛАБОВИДЯЩИХ ЛЮДЕЙ И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ»

Ведущий проводит интерактивную лекцию с использованием презентации (Приложение 4). Возможно привлечение к проведению занятия внешнего эксперта – представителя профильной СО НКО. В этом случае используются материалы эксперта. По завершении лекции ведущий занятия и/или эксперт отвечают на возникшие вопросы.

Комментарии для ведущего: в процессе лекции важно обращаться к личному опыту и выводам участников, полученным в ходе предыдущих упражнений.

8. РАЗРАБОТКА СОБСТВЕННЫХ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Участники остаются в тех же четырех группах, в которых они решали готовые кейсы. Новая задача подгрупп: опираясь на полученные на занятии опыт и знания о правилах корректной коммуникации, а также на свой личный опыт работы или посещения культурных площадок, разработать собственные кейсы взаимодействия с людьми с инвалидностью рассматриваемой нозологии с вариантами поведения волонтера и их обоснованием (по 2 варианта: один корректный, один – нет). (15 минут)

Далее группы по очереди презентуют кейсы и варианты поведения волонтера, остальные участники выбирают вариант корректного поведения и обосновывают свои ответы. В завершение представители группы называют правильный ответ и озвучивают свои аргументы. Ход переходит к следующей группе. (15 минут)

9. РЕФЛЕКСИЯ. ЗАВЕРШЕНИЕ ЗАНЯТИЯ

Ведущий предлагает участникам поделиться мыслями, возражениями, чувствами, возникшими после занятия, задать вопросы, привести свои примеры из жизни, если возникла такая потребность. Ведущий еще раз благодарит участников и прощается до следующего занятия.

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ УПРАЖНЕНИЯ «ОБЩЕНИЕ»

Для сопровождающего

Библиотека. Вы – волонтер, который должен встретить и сопроводить на лекцию незрячего студента/студентку. При встрече с ним / с ней Вы не здороваетесь и не представляетесь. Сопровождая человека к его месту, Вы молча идете сзади, положив руку ему/ей на плечо, усаживаете его/ее на стул спиной вперед, после чего оставляете сидеть без дополнительных комментариев о том, что происходит вокруг.

Для главного героя

Вы – незрячий студент/студентка. Вы пришли в новое для себя место – библиотеку, в которой сегодня пройдет лекция на интересующую вас тему. Вы знаете, что Вас должен встретить волонтер, но не знаете ни его имени, ни точного времени, когда он Вас встретит. Вы никогда ранее не были в этом месте, не знаете расположения залов, выходов, мест общего пользования, мебели в аудитории и т. д. Вам важно идти чуть позади сопровождающего, придерживая его за локоть. Перед тем, как сесть на стул, Вам необходимо положить на него руку. В новой обстановке Вы нуждаетесь в дополнительных комментариях о том, что происходит вокруг.

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 1

1. Действие: Дружелюбно улыбнется в знак приветствия, ничего не говоря.
Мысли: «Она должна почувствовать мое хорошее настроение».

2. Действие: Громко скажет: «Здравствуйте!», и протянет руку для рукопожатия.
Мысли: «Нужно установить доброжелательный контакт с ней»

3. Действие: Расстроится и не сможет произнести ни слова.
Мысли: «Надо же. Какая красивая девушка и ничего не видит».

4. Действие: Подойдет к посетительнице и представится: «Здравствуйте! Меня зовут Артем. Я работаю в музее и буду сегодня помогать Вам осматривать экспозицию».
Мысли: «Что я должен сказать, чтобы ей было комфортно?»

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 2

1. Действие: Не отходя от своего места, крикнет посетителю, куда нужно идти: «Вам не туда! Идите в другую сторону!».
Мысли: «Ой, он не видит, куда идет, надо помочь!»

2. Действие: Подойдет, возьмет посетителя за руку и отведет в нужный зал: «Пойдемте!».
Мысли: «Так. Он без меня не справится».

31. Действие: Не обратит внимания на посетителя с белой тростью.
Мысли: «Люди с нарушениями зрения очень независимы. Он обидится, если я предложу помощь».

4. Действие: Подойдет к незрячему посетителю, коснется плеча, представится и предложит сопроводить его в следующий зал для продолжения осмотра: «Здравствуйте, я София, работаю в музее. Я могу Вам чем-то помочь? Могу показать, как пройти к продолжению осмотра?».
Мысли: Надо подсказать человеку, куда идти.



**Еврейский
музей**
и центр толерантности

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО КУЛЬТУРНОГО ВОЛОНТЕРА

Приложение 4 Потребности незрячих и слабовидящих людей и правила корректного общения с ними



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



РОССИЙСКИЙ
ФОНД
КУЛЬТУРЫ



Главное для нас:

Человек с особыми потребностями – это в первую очередь человек.

Герои занятия:

Незрячие и слабовидящие люди

На занятиях в школе инклюзивного культурного волонтерства речь пойдет о людях, для потребностей которых необходимо адаптировать среду.

Причины возникновения нарушений

зрения:

**врожденные
приобретенные**

Различия по состоянию зрительных функций:

- **тотально незрячие люди**
- **слабовидящие люди (могут различать силуэты, свет и тьму / либо форменное зрение: возможность различать формы предметов, выделять фигуры из фона)**

Нарушения зрения

и нарушения слуха

Возможны комбинации нарушений с различными состояниями

Примечание: общение с людьми с нарушениями зрения и слуха имеет свою особенность – вся коммуникация происходит через сопровождающего

ТАКТИЛЬНАЯ ТРОСТЬ

Так называемая «белая трость» (она может быть не только белого цвета) – вспомогательное средство для передвижения. Существует 5 видов такой трости, а её современные модели оснащены GPS и ультразвуковым сигналом.

СОБАКА-ПРОВОДНИК

Специально обученное животное, которое может помогать незрячим и слабовидящим людям передвигаться вне помещений и избегать препятствий. По закону с ними можно находиться везде (см. Центр «Собаки-помощники инвалидов»).

ТАКТИЛЬНАЯ РАЗМЕТКА

Может представлять собой плитку, ленту или различные индикаторы. Это рельефные и/или контрастные элементы, необходимые для организации общественного пространства. См.: <https://тактильная-разметка.рф>

СОПРОВОЖДАЮЩИЙ

Самый частый способ перемещения незрячих и слабовидящих людей.

БЕЗ СРЕДСТВ И ПОМОЩНИКОВ

Самый редкий способ перемещения незрячих и слабовидящих людей.

ПРАВИЛА ЗНАКОМСТВА И ОБРАЩЕНИЯ

1

Тактильная коммуникация (легкое прикосновение)

2

Приветствие

3

Представление (необходимо назвать свое имя и сказать, где вы работаете)

СЛОВЕСНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Назовите свое ИМЯ, если вы не знакомы. Представьте тех, кто рядом (скажите, где находятся эти люди относительно незрячего или слабовидящего человека. Можно использовать слова «справа», «спереди» и т. д., но НЕ «ТАМ» ИЛИ «ЗДЕСЬ»). Лучше всего, если каждый представится самостоятельно!

Можно использовать общеупотребительные выражения, например: «Увидимся позже», «Посмотрите на это!». Незрячие и слабовидящие люди используют те же слова и выражения, что и зрячие. А вот фраза «пощупайте это» будет звучать неуместно.

Обращайтесь не к сопровождающему, а к незрячему или слабовидящему человеку лично – не исключайте его из беседы.

Представьте, что общаетесь с иностранцем, которому переводят вашу речь на другой язык – обращаться всегда нужно к тому, с кем вы разговариваете.

СЛОВЕСНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

При общении с группой людей, имеющих нарушения зрения, не забывайте называть того, к кому вы обращаетесь, по имени. Можно легко коснуться его плеча – это уместный вариант обращения.

Узнайте, в каком виде человек с нарушением зрения ХОЧЕТ ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ: текст, написанный шрифтом Брайля, напечатанный текст, текст с крупным размером шрифта (кегель не менее 16-18), аудио. Если у вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть, и предложите свою ПОМОЩЬ В ПРОЧТЕНИИ документа.

Если вы взаимодействуете с несколькими людьми, постарайтесь запомнить их имена или переспросите имя, легко коснувшись плеча. Также вы сможете заранее подготовить бейджи для группы.

СЛОВЕСНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

САМОЕ ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО

Если вы хотите помочь незрячему или слабовидящему человеку, СНАЧАЛА СПРОСИТЕ*, нужна ли ему ваша помощь.

*если речь идет не об угрозе жизни и/или здоровью человека

ТАКТИЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

Хотите пожать руку незрячему или слабовидящему человеку?
Сообщите ему об этом!
А лучше – спросите разрешения.

Когда вы меняете свое местоположение, сообщите об этом незрячему или слабовидящему человеку, чтобы не вводить собеседника в замешательство.

Если незрячему или слабовидящему человеку нужно познакомиться с новым предметом, вам не нужно водить его руками по этому предмету: дайте человеку самостоятельно посмотреть (потрогать) предмет руками. Если вас попросили помочь взять какой-то объект, не тяните руку человека с нарушением зрения к этому объекту и не берите предмет его рукой, просто подайте этот предмет сами.

Если вам кажется, что незрячий или слабовидящий человек, перемещаясь самостоятельно, сбился с маршрута, не управляйте его движениями на расстоянии («НЕ ТУДА», «ВАМ НАЛЕВО» И Т. Д.) – подойдите и предложите свою помощь.

ТАКТИЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

СОБАКА-ПРОВОДНИК – не просто собака, которую можно погладить, покормить или позвать. Она находится на службе, и отвлекать ее не стоит.

Человек с собакой-проводником по закону РФ имеет право находиться на любой площадке, где имеет право находиться человек без собаки-проводника.

ТАКТИЛЬНАЯ ТРОСТЬ – техническое средство реабилитации, многие незрячие и слабовидящие люди считают трость продолжением своего тела. Не трогайте ее без разрешения незрячего или слабовидящего человека.

Легкое прикосновение к плечу или локтю незрячего и слабовидящего человека – обязательный элемент приветствия, знакомства с ним или обращения к нему.

9 ПРАВИЛ СОПРОВОЖДЕНИЯ незрячих и слабовидящих **людей** помогут не только организовать безопасное передвижение, но и снять лишнее напряжение в коммуникации. Порядок действий:

- 1** | **САМОЕ ГЛАВНОЕ** – узнайте, нужно ли сопровождать **человека**, которому вы хотите помочь. Если да, то есть ли какие-то особые инструкции по его сопровождению?
- 2** | Если **человек** согласился на вашу помощь, встаньте **С ЛЕВОЙ СТОРОНЫ** от него на расстоянии полушага, чтобы избежать столкновения с другими людьми
- 3** | Предложите **человеку** взять вас под руку, таким образом он будет идти за вами повторяя все ваши движения (**ВЫ ВСЕГДА ДОЛЖНЫ ИДТИ ЧУТЬ ВПЕРЕДИ**).
- 4** | **ОЗВУЧИВАЙТЕ КАЖДОЕ СВОЕ ДЕЙСТВИЕ**, чтобы **человек** знал, что происходит, и не был растерян или напуган.
- 5** | При входе в помещение или выходе из него **ОТКРОЙТЕ ДВЕРЬ**, а сопровождаемый закроет ее свободной рукой .

9 ПРАВИЛ СОПРОВОЖДЕНИЯ незрячих и слабовидящих людей помогут не только организовать безопасное передвижение, но и снять лишнее напряжение в коммуникации. Порядок действий:

- 6** Узкие проходы, лестницы, спуски-подъемы – ПРЕДУПРЕДИТЕ незрячего или слабовидящего человека, КАКОЕ ПРЕПЯТСТВИЕ ЕГО ЖДЕТ, передвигайтесь чуть впереди сопровождаемого, ПРЕДУПРЕЖДАЙТЕ ОБ ОКОНЧАНИИ ПРЕПЯТСТВИЯ ЗАРАНЕЕ и не теряйте телесный контакт с ним.
- 7** Нужно помочь незрячему или слабовидящему человеку СЕСТЬ В ЛЕГКОВОЙ АВТОМОБИЛЬ? Положите его руку на ручку двери, чтобы он сам открыл ее.
- 8** Если в здании имеется МНЕМОСХЕМА подведите к ней сопровождаемого, чтобы он ознакомился с ней. Если мнемосхемы нет, расскажите ему об этом помещении.
- 9** Если незрячий или слабовидящий человек ХОЧЕТ СЕСТЬ, подведите его к креслу или стулу и положите его руку на спинку стула или подлокотник кресла. Если сидения расположены вдоль стены или в первом ряду зала, вместе повернитесь спиной, чтобы он мог ногами почувствовать, что стоит к стульям/креслам вплотную и может сесть.

И САМОЕ ВАЖНОЕ

Не бойтесь людей
с особыми
потребностями
и не жалеете их.
Тогда у вас все
получится!

Самая главная потребность
незрячих и слабовидящих
людей – УВАЖИТЕЛЬНОЕ
ОБЩЕНИЕ НА РАВНЫХ

В презентации использованы: информация экспертов, материалы профильных благотворительных фондов, материалы методической рекомендации «Работа волонтеров с людьми с инвалидностью» Российского Государственного Социального Университета

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА ЗАНЯТИЕ 3

ПОТРЕБНОСТИ ГЛУХИХ И СЛАБОСЛЫШАЩИХ ЛЮДЕЙ И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ

Задачи занятия:

- Знакомство с потребностями глухих и слабослышащих людей;
- Знакомство с правилами корректного общения с глухими и слабослышащими людьми;
- Развитие навыков корректной коммуникации с глухими и слабослышащими людьми на основе решения и самостоятельной разработки проблемных кейсов с обоснованием корректных и некорректных вариантов поведения волонтеров или сотрудников культурных площадок.

Продолжительность занятия: 3 часа

ОБЩАЯ СХЕМА ИНТЕРАКТИВНОГО ЗАНЯТИЯ

№	Время (мин)	Активность, формат	Задачи	Материалы
1	5	Вводная часть (вводное слово, вводные инструкции по занятию, знакомство)	<ul style="list-style-type: none">• Приветствие участников;• Введение в ситуацию тренинга	
2	10	Упражнение «Разминка для рук»	<ul style="list-style-type: none">• Помочь участникам сфокусироваться на роли ограничений в жизни глухих и слабослышащих людей;• Создать условия для непринужденной атмосферы (введение в тему тренинга)	

3	10	Упражнение «В чем нуждаются глухие и слабослышащие люди на культурных площадках?»	<ul style="list-style-type: none"> Актуализировать тему потребностей глухих и слабослышащих людей, обусловленную их равным участием в мероприятиях культурных площадок 	По три стикера на каждого участника, ручки, флипчарт, маркеры для ведущего
4	15	Упражнение «Алфавит»	<ul style="list-style-type: none"> Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с незрячими и слабовидящими людьми 	Дактильная азбука для каждого участника (Приложение 1)
5	15	Упражнение «Заметь меня»	<ul style="list-style-type: none"> Через игровую ситуацию создать условия для получения личного опыта корректной и некорректной коммуникации с глухим или слабослышащим человеком; Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с глухими и слабослышащими людьми 	
6	25	Упражнение «Контакт»	<ul style="list-style-type: none"> Через игровую ситуацию создать условия для получения личного опыта корректной и некорректной коммуникации с глухим или слабослышащим человеком; Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с глухими и слабослышащими людьми 	

7	30	Решение проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> • Проблематизировать тему некорректной коммуникации с глухими и слабослышащими людьми со стороны персонала культурных площадок; • Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с глухими и слабослышащими людьми 	Карточки с вариантами ответов по двум кейсам (Приложение 2, 3)
8	30	Лекция «Потребности глухих и слабослышащих людей и правила корректного общения с ними»	<ul style="list-style-type: none"> • Создать условия для закрепления и верификации полученного в упражнениях опыта и выводов о потребностях людей с инвалидностью данной нозологической формы и правилах корректного общения с ними 	Мультимедийная система (ноутбук/ПК, проектор), презентация (Приложение 4)
9	30	Разработка собственных проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> • Создать условия для интеграции полученного опыта и знаний через создание проблемных кейсов на тему коммуникации с людьми с инвалидностью данной нозологической формы в условиях культурных площадок с обоснованными вариантами корректного и некорректного поведения 	Листы формата А4 для каждой группы (по 2–3 листа), ручки или фломастеры
10	10	Рефлексия занятия	<ul style="list-style-type: none"> • Подведение итогов, сбор обратной связи, ответы на вопросы участников 	

Итого: 3 часа

ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ И ИНСТРУКЦИИ

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Ведущий приветствует участников, напоминает участникам о графике встреч и обязательном посещении всех занятий.

2. УПРАЖНЕНИЕ «РАЗМИНКА ДЛЯ РУК»

1. Ведущий предлагает участникам немного позаботиться о себе после рабочего дня: «Многие из нас проводят много времени за компьютером или ноутбуком, печатая на клавиатуре или управляя мышкой. Давайте вспомним о наших руках и пальцах и сделаем легкую разминку».

Группа, сидя на стульях или стоя, вместе с ведущим выполняет несколько упражнений для кистей рук:

- a) Приподнимите кисти рук, расслабьте и потрясите ими в воздухе.
- b) Сожмите ладони в кулаки, посчитайте до 3-х и затем медленно разожмите, широко распрямляя пальцы. Сделайте это 3 раза.
- c) Опустите руки вниз и потрясите ими в воздухе. Это поможет снять напряжение.
- d) Вращайте кисти вокруг своей оси – 2 раза в одну и 2 раза в другую сторону. Сделайте 3 подхода.
- e) Самомассаж: слегка надавливая большим пальцем на ладонь другой руки, делайте круговые движения по часовой стрелке (10 раз). Затем помассируйте пальцы, начиная с мизинца – вверх и вниз. Потрите ладони друг о друга.
- f) Заканчивая разминку, опустите руки вниз и снова потрясите ими в воздухе.

(Источник: <https://anisima.ru/7-uprazhnenij-dlya-razminki-ruk/>)

2. Ведущий: «Теперь, когда наши руки чувствуют себя хорошо, давайте сделаем еще одно действие, на которое они способны. Давайте поговорим друг с другом с их помощью. Я предложу вам повторять за мной некоторые жесты».

Ведущий демонстрирует по очереди жесты и четко проговаривает слова, группа повторяет (2-3 раза):
«Добрый вечер! Приятно познакомиться!» (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=gApqbT01Wh0>)
«Я желаю вам счастья!» (URL: <https://yandex.ru/turbo/news.tut.by/s/society/561601.html>)
«Спасибо!» (Кисть, сложенная в кулак, развернутая внешней стороной, прикладывается сначала ко лбу, потом – к подбородку).
«Пожалуйста!» (Ладони сложены вместе на уровне груди).

Затем ведущий предлагает участникам повернуться к соседям и обратиться друг к другу при помощи жестов, четко проговаривая слова. Группа произносит фразы вслух и повторяет жесты.

После выполнения упражнения ведущий благодарит группу жестом «Спасибо!» (Кисть, сложенная в кулак, развернутая внешней стороной, прикладывается сначала ко лбу, потом – к подбородку).

Ведущий: «Сегодняшняя встреча посвящена потребностям глухих и слабослышащих людей».

Комментарий для ведущего: Ведущий заранее заучивает жесты по ссылкам, приведенным в тексте.

3. УПРАЖНЕНИЕ «В ЧЕМ НУЖДАЮТСЯ ГЛУХИЕ И СЛАБОСЛЫШАЩИЕ ЛЮДИ НА КУЛЬТУРНЫХ ПЛОЩАДКАХ?»

Ведущий раздает участникам по три стикера. Задание: индивидуально написать на каждом стикере по одной потребности глухих и слабослышащих людей на культурных площадках. (1 минута)

После этого участники по очереди зачитывают свои ответы, ведущий группирует их по кластерам. В итоге должны получиться следующие группы: потребности в ориентации в пространстве, в информации, в коммуникации, в безопасности.

4. УПРАЖНЕНИЕ «АЛФАВИТ»

Ведущий говорит примерно следующее:

«При первой встрече с человеком принято представляться. Имена в языке глухих и слабослышащих передаются при помощи дактильной речи. Дактиль – это специальный алфавит. Давайте с ним познакомимся. Это

поможет нам далее при тренировке установления контакта». Ведущий раздает каждому участнику распечатанный дактиль (Приложение 1).

Вся группа под руководством ведущего знакомится с алфавитом, складывает буквы. (10 минут)
Затем каждому участнику предлагается сложить с помощью дактиля свое имя (полное или сокращенное), попытаться запомнить жесты и повторить еще раз быстрее. (5 минут)

5. УПРАЖНЕНИЕ «ЗАМЕТЬ МЕНЯ»

Ведущий предлагает участникам попробовать привлечь внимание человека к себе через игру в парах.

1. Участники разбиваются на пары, договариваются, кто будет первым, кто – вторым. Начинают первые номера. Вторые номера отворачиваются от них, исполняя роль слабослышащего человека. Первые номера в течение 1 минуты пробуют различные способы привлечения внимания (жесты, звуки, мимику, прикосновения и т. п.). Далее происходит обсуждение: какой способ был самым комфортным для второго номера, какой самым некомфортным. Далее номера меняются местами: вторые номера привлекают внимание первых номеров, участники делятся впечатлениями. (5 минут).
2. Затем ведущий озвучивает основные правила установления контакта со слабослышащими и глухими, после каждого пункта просит поднять руки тех участников, кто использовал этот способ.

Примечания в помощь ведущему:

Главные правила:

– Если вы находитесь сбоку от глухого человека, можете помахать рукой – почти наверняка он вас заметит. Махать можно весьма активно – так, как если бы вы кричали кому-то, кто находится достаточно далеко от вас. Интенсивное махание рукой на уровне груди или выше, несомненно, привлечет внимание глухого.

– Если глухой человек повернулся к вам спиной, то можно привлечь его внимание, просто дотронувшись до него. Наиболее тактичный вариант – коснуться плеча или руки выше локтя. Недопустимо дотрагиваться до головы, кистей рук или интимных частей тела. Можно дотронуться до сумки, но ни в коем случае не стоит дергать за сумку, иначе это может быть неправильно истолковано.

– Глухие люди хорошо чувствуют вибрацию, которая передается по полу. Поэтому, находясь в помещении с деревянным полом, можно с силой топнуть – это привлечет внимание глухого. Если пол каменный или бетонный, то есть смысл поискать то, что хорошо передает вибрацию. Например, постучать по столу, дивану, стулу или любому другому предмету мебели, с которым в данный момент у глухого человека есть контакт.

– Если вы хотите заговорить с незнакомым глухим человеком, то лучше всего помахать рукой и сразу поздороваться жестом «ЗДРАВСТВУЙТЕ» (одновременные круговые движения сложенными кистями на уровне груди от себя, – URL: https://www.youtube.com/watch?v=t17m_vRlPfk).

Ведущий демонстрирует этот жест группе, предлагает повторить.

В завершение ведущий благодарит всех за участие в упражнении жестом «Спасибо» (кисть, сложенная в кулак, развернутая внешней стороной, прикладывается сначала ко лбу, потом – к подбородку). (10 минут)

6. УПРАЖНЕНИЕ «КОНТАКТ»

1. Ведущий говорит примерно следующее: «Начать общение со слабослышащим или глухим человеком можно с простой фразы “Я могу Вам помочь? (Вам помочь?)”. Давайте освоим ее и потренируемся обращаться к человеку».

Жест «Вам помочь?»: указательный палец в направлении собеседника, сложенные ладони крест на крест ребром одна над другой». (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=d6WDAUQsnjk-1:42>). Ведущий демонстрирует жест, участники повторяют.

Ведущему стоит напомнить участникам: «И не забываем проговаривать слова. Если вы сотрудники или волонтеры культурной площадки, то можно еще и представиться. Как будут наши имена на тактиле, мы уже знаем». Жест «Меня зовут»: указать на себя (меня) + указательным пальцем одной руки дважды коснуться большого «пальца вверх» другой руки, направленного к собеседнику (имя, зовут) (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=hLMbOglATNY-0:57>).

Ведущий: «И поздороваться, конечно. Давайте вспомним жест “Здравствуйтесь” (одновременные круговые движения сложенными кистями на уровне груди от себя, – URL: https://www.youtube.com/watch?v=t17m_vRlPfk).

Не забываем произносить каждое слово вслух, артикулировать. Теперь давайте соберем всю конструкцию воедино и попробуем потренироваться в произношении: поздороваться, представиться, узнать, нужна ли помощь. Давайте все вместе».

Группа под руководством ведущего пробует воспроизвести и запомнить необходимые жесты. (10 минут)

2. Ведущий: «Теперь предлагаю вам разбиться на тройки, договориться, кто будет первый, кто – второй, а кто – третий».

Задание: в первом круге номера 1 – волонтеры, номера 2 – слабослышащие, номера 3 – сопровождающие. Задача номеров 1 – привлечь внимание, поздороваться, представиться и предложить помощь. На каждого участника по 2 минуты. Дальше меняемся: номера 2 становятся волонтерами, номера 3 – слабослышащими, номера 1 – сопровождающими. И на третьем круге: номера 3 – волонтеры, номера 1 – слабослышащие, номера 2 – сопровождающие. По одной минуте на участника».

После завершения происходит **обсуждение**:

- Удалось ли справиться с ролью волонтера? Что было самым сложным?
 - Как себя чувствовали участники, находясь в роли слабослышащих? Было ли комфортно от действий волонтера?
 - Как себя чувствовали сопровождающие? В чем видели свою роль?
 - Если мы представим себе дальнейшее общение не на языке жестов, к кому должен обращаться волонтер?
- (10 минут)

Ведущий: «Давайте сделаем основные **выводы** по игре:

1. Глухие люди знают не только РЖЯ, но и русский язык. Поэтому для общения с неслышащими людьми можно использовать и устную речь – ваш собеседник сможет прочесть слова по вашим губам. Для этого слова должны произноситься медленно, разборчиво и хорошо артикулироваться. Можно использовать и письменную речь – писать на бумаге, в блокноте;
2. Слова не должны произноситься громко. Часто громкие резкие звуки болезненны для слабослышащих и глухих;

3. Если слабослышащий или глухой человек находится с сопровождающим, беседу мы ведем не с ним, а с самим слабослышащим». (5 минут)

7. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Группе предлагаются для решения два проблемных кейса. К каждому кейсу предлагаются 4 варианта поведения волонтера (Карточки в приложении 2, 3). Корректным является только один из них.

Группа делится на 4 подгруппы любым удобным способом. После того как ведущий озвучит содержание кейса, группы вытягивают по одному варианту ответа (они пронумерованы). Дается время на изучение предложенного поведения (5 минут). Далее каждая группа по порядковому номеру, указанному на карточке (1-4), зачитывает предложенный вариант, определяет, является он корректным или нет, и обосновывает свою точку зрения. Ведущий при необходимости дополняет ответы участников.

После разбора первого кейса группа приступает ко второму.

КЕЙС № 1:

Театр. Девушка-посетитель закончила разговаривать по видеосвязи на жестовом языке и подошла к информационной стойке, где стоит София. Девушка говорит, что хочет узнать о программе гастролей на сезон и спросить совета, какой спектакль интереснее.

Как поступит София?

Варианты поведения:

1. Действие: Громко, четко и с длинными паузами между словами скажет, что подаст буклет, где есть вся информация о программе.

Мысли: «Надо ответить очень медленно и громко, чтобы точно услышала».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. На самом деле София не в курсе, есть ли у посетительницы нарушения слуха. Возможно, девушка знает жестовый язык в силу своей профессии или использует его для общения с близким человеком, у которого нарушен слух. Также у нее может быть слуховой аппарат: в таком случае она услышит Софию, если та будет говорить спокойно, со средней громкостью и скоростью).

2. Действие: Спросит, есть ли у посетительницы слуховой аппарат, чтобы та могла услышать ответ: «А у Вас аппарат-то есть? А то ведь я не умею на этом вашем языке разговаривать».

Мысли: «Я не умею общаться на таком языке».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Посетительница ничего не говорит о своих возможных особенностях, а просто задает вопрос, на который хочет получить ответ. Скорее всего, если бы девушка имела сложности в коммуникации, она бы предупредила Софию. А если у нее действительно есть слуховой аппарат, то не стоит заострять на этом внимание. Люди, которые пользуются слуховыми аппаратами, не всегда готовы к таким прямым вопросам, они могут их обидеть или расстроить. Также София допускает ошибку, называя русский жестовый язык «этим вашим». Это неуважительная формулировка. Стоит помнить, что этот язык, как и любой другой, очень важен, он позволяет людям общаться, жить, помогать друг другу, любить).

3. Действие: Скажет, на какие спектакли стоит сходить, а на какие не стоит из-за плохой акустики: «Рекомендую мюзиклы, там хорошо будет слышно даже Вам. На остальные не советую: акустика в зале не очень».

Мысли: «Ей наверняка подойдут спектакли погромче».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Во-первых, София самостоятельно решает, что у посетительницы есть нарушения слуха, хотя та ничего об этом не говорит. Предлагая девушке выбрать спектакль по принципу «громкий – тихий», София не учитывает, что, даже если у девушки есть нарушения слуха, для нее точно так же, как для любого другого, имеют значение жанр, тема, актерский состав и иные характеристики постановки. Во-вторых, София хорошо разбирается в репертуаре театра, но, похоже, не понимает, что действительно нужно посетительнице, и пытается угадать, ориентируясь исключительно на физические характеристики. Это в корне неверно. Человек с нарушением слуха хорошо знает свои особенности и самостоятельно задаст вопросы о нюансах звукового сопровождения спектаклей, если понадобится. В-третьих, София употребляет словосочетание «даже Вам», что можно трактовать по-разному: от проявления заботы до дискриминации. Чтобы не возникло недопонимания, обиды или конфликта, не стоит использовать подобную формулировку в разговоре с незнакомыми людьми).

4. Действие: Расскажет о спектаклях сезона, поделится собственными ожиданиями и впечатлениями: «В следующем месяце ждем спектакль со звездным составом. Я могу рассказать подробнее, хотите? И вот, возьмите нашу программу...».

Мысли: «С удовольствием расскажу!».

(Комментарий для ведущего: это наиболее корректное поведение. Девушка не говорит, что какие-либо условия могут помешать ей насладиться новыми гастрольными спектаклями, и София проявляет включенность и профессионализм, не нарушая границ посетительницы).

КЕЙС № 2:

Библиотека. Одна из лестниц закрыта на ремонт. Объявление с предупреждением о ремонте отклеилось. Девушка хочет пройти по этой лестнице, поскольку раньше она всегда ходила именно по ней. Артем видит, что девушка вот-вот начнет подниматься, и говорит ей, что там ремонт, но она не реагирует на слова.

Как поступит Артем?

Варианты поведения:

1. Действие: Подбежит к девушке, схватит за руку и оттащит в сторону: «Да куда же Вы! Я кричу, кричу...».
Мысли: «Не слышит ничего. Надо действовать!».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Несмотря на то, что Артем хочет сделать как лучше, девушка в этот момент может испугаться, ощутить себя беспомощной, почувствовать обиду и раздражение. Помимо того, что Артем создает ситуацию, в которой девушке некомфортно и небезопасно, он нарушает правила приличия и права человека. Трогать, а уж тем более перемещать людей без их согласия нельзя, поскольку в этот момент человек на мгновение лишается права на свободу и не может распоряжаться собой. То, что для Артема выглядит как героический поступок, является нарушением личных границ).

2. Действие: Ничего не будет делать, так как девушка сама увидит на лестнице осыпавшуюся побелку и развернется.
Мысли: «Я все сделал, что должен был, пусть дальше сама разбирается».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Артем видит, что девушка собирается пойти по небезопасной лестнице, но бездействует. Получается, если бы к лестнице подошел другой человек и услышал Артема, он получил бы его помощь, но девушка оказывается ее лишена. Подобное поведение может привести как к физически небезопасной ситуации, так и к тому, что человек с ОВЗ почувствует себя игнорируемым, лишним, исключенным из активной жизни. В данном случае Артем обязан не допустить неприятной ситуации и подстроить свои действия под конкретного посетителя).

3. Действие: Подойдет к девушке и отодвинет волосы возле ее ушей, чтобы посмотреть, есть ли наушники, со словами: «Да выньте Вы, наконец, свои бананы из ушей, ну сколько можно! РЕМОНТ у нас!». Мысли: «Ничего не слышит, наверное, в наушниках, третья уже такая сегодня!».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Артем ведет себя агрессивно. Подобное поведение непозволительно ни с этой девушкой, ни с каким-либо другим человеком. Нарушение физических и психологических границ пугает людей: девушка может применить против Артема газовый баллончик, вызвать полицию – и это только один из вариантов развития событий. Если девушка владеет техникой чтения по губам, она еще и поймет слова Артема. Возможно, подобное ей говорят не в первый раз, а необходимость оправдываться за свою физическую особенность обидна и досадна).

4. Действие: Помашет рукой, а если она не увидит, то подойдет к девушке, дотронется до плеча и скажет, что лестница закрыта на ремонт. Мысли: «Наверное, она не слышит. Надо аккуратно привлечь внимание и предупредить».

(Комментарии для ведущего: это наиболее корректное поведение. Артем знает: если человек не реагирует на слова, привлечь его внимание можно тактильно – осторожно прикоснуться к плечу. Чтобы не напугать, важно не трогать ни за голову, ни за талию. Если Артему срочно нужно остановить девушку, он может догнать ее и дотронуться до плеча. Дальше Артем, даже не зная жестового языка, может легко показать путь к другой лестнице – открытой ладонью указать в нужном направлении. Выбрав такой вариант поведения, он не только обеспечит безопасность и неприкосновенность личных границ посетительницы, но и не помешает ремонту лестницы, которого в библиотеке так долго ждали).

8. ЛЕКЦИЯ «ПОТРЕБНОСТИ ГЛУХИХ И СЛАБОСЛЫШАЩИХ ЛЮДЕЙ И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ»

Ведущий проводит интерактивную лекцию с использованием презентации (Приложение 4). Возможно привлечение к проведению занятия внешнего эксперта – представителя профильной СО НКО. В этом случае используются материалы эксперта. По завершении лекции ведущий занятия и/или эксперт отвечает на возникшие вопросы.

Комментарии для ведущего: в процессе лекции важно обращаться к личному опыту и выводам участников, полученным в ходе предыдущих упражнений.

9. РАЗРАБОТКА СОБСТВЕННЫХ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

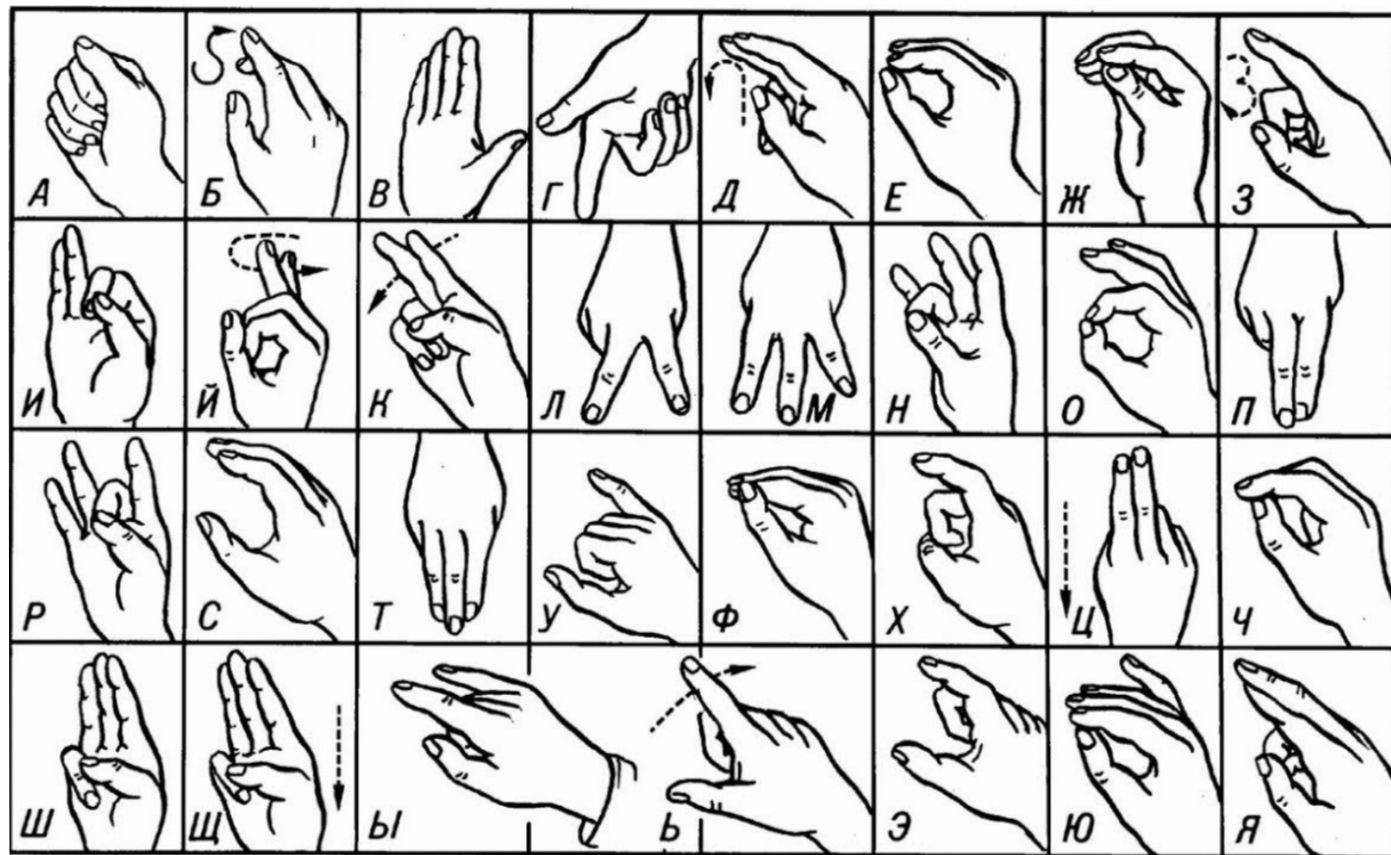
Участники остаются в тех же четырех группах, в которых они решали готовые кейсы. Новая задача подгрупп: опираясь на полученные на занятии опыт и знания о правилах корректной коммуникации, а также на свой личный опыт работы или посещения культурных площадок, разработать собственные кейсы взаимодействия с людьми с инвалидностью рассматриваемой нозологии с вариантами поведения волонтера и обоснованиями (по 2 варианта: один корректный, один – нет). (15 минут)

Далее группы по очереди презентуют кейсы и варианты поведения волонтера, остальные участники выбирают вариант корректного поведения и обосновывают ответы. В завершение представители группы называют правильный ответ и озвучивают свои аргументы. Ход переходит к следующей группе. (15 минут)

10. РЕФЛЕКСИЯ. ЗАВЕРШЕНИЕ ЗАНЯТИЯ

Ведущий предлагает участникам поделиться мыслями, возражениями, чувствами, возникшими после занятия, задать вопросы, привести свои примеры из жизни, если возникла такая потребность. Ведущий еще раз благодарит участников и прощается до следующего занятия.

ДАКТИЛЬНАЯ АЗБУКА



ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 1

1. Действие: Громко, четко и с длинными паузами между словами скажет, что подаст буклет, где есть вся информация о программе.

Мысли: «Надо ответить очень медленно и громко, чтобы точно услышала».

2. Действие: Спросит, есть ли у посетительницы слуховой аппарат, чтобы та могла услышать ответ: «А у Вас аппарат-то есть? А то ведь я не умею на этом вашем языке разговаривать».

Мысли: «Я не умею общаться на таком языке».

3. Действие: Скажет, на какие спектакли стоит сходить, а на какие не стоит из-за плохой акустики: «Рекомендую мюзиклы, там хорошо будет слышно даже Вам. На остальные не советую: акустика в зале не очень».

Мысли: «Ей наверняка подойдут спектакли погромче».

4. Действие: Расскажет о спектаклях сезона, поделится собственными ожиданиями и впечатлениями: «В следующем месяце ждем спектакль со звездным составом. Я могу рассказать подробнее, хотите? И вот, возьмите нашу программу...».

Мысли: «С удовольствием расскажу!».

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 2

1. Действие: Подбежит к девушке, схватит за руку и оттащит в сторону:
«Да куда же Вы! Я кричу, кричу...».

Мысли: «Не слышит ничего. Надо действовать!».

2. Действие: Ничего не будет делать, так как девушка сама увидит на лестнице осыпавшуюся побелку и развернется.

Мысли: «Я все сделал, что должен был, пусть дальше сама разбирается».

3. Действие: Подойдет к девушке и отодвинет волосы возле ее ушей, чтобы посмотреть, есть ли наушники, со словами: «Да выньте Вы, наконец, свои бананы из ушей, ну сколько можно! РЕМОНТ у нас!».

Мысли: «Ничего не слышит, наверное, в наушниках, третья уже такая сегодня!».

4. Действие: Помашет рукой, а если она не увидит, то подойдет к девушке, дотронется до плеча и скажет, что лестница закрыта на ремонт.

Мысли: «Наверное, она не слышит. Надо аккуратно привлечь внимание и предупредить».



**Еврейский
музей**
и центр толерантности

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО КУЛЬТУРНОГО ВОЛОНТЕРА

Приложение 4

Потребности глухих и слабослышащих людей и правила
корректного общения с ними



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

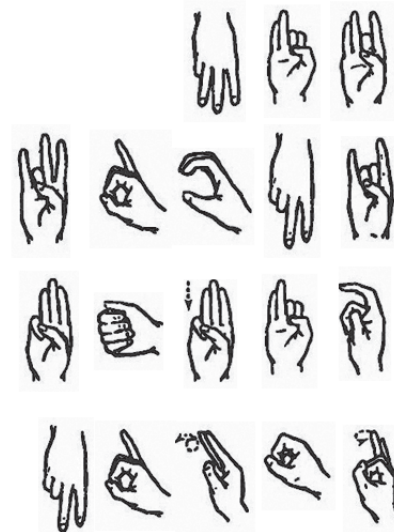


РОССИЙСКИЙ
ФОНД
КУЛЬТУРЫ



Больше 10% землян имеют нарушения слуха
В мире 70 000 000 неслышащих людей –
это 0,1% населения земли

Глухие люди воспринимают себя
НЕ инвалидами, а социокультурным
меньшинством, субэтносом.
У них есть свой язык, свои
обычаи, правила поведения, этика
общения, история и общественные
организации.



В презентации использованы материалы брошюры «Что вы хотели узнать о глухих»
ОООИ «Всероссийское общество глухих»

МИФ

Все глухие люди умеют читать по губам

ФАКТ: Действительно, неслышащие люди используют в общении визуальную информацию. Но умение читать по губам дано не всем. Достоверность считывания с губ – 60%.

МИФ

Все глухие люди лучше воспринимают письменную информацию

ФАКТ: Во многих случаях это так. Но для некоторых неслышащих письменная коммуникация представляется трудной, так как этот язык для них не родной.

МИФ

У глухих родителей рождаются глухие дети

ФАКТ: Такое случается лишь в 10% случаев и зависит от генетики. Большинство глухих детей имеют слышащих родителей.

МИФ

Глухие не слышат музыку и не ходят на дискотеки

ФАКТ: Глухие люди чувствуют вибрацию музыки, а слабослышащие слушают музыку в наушниках.

МИФ

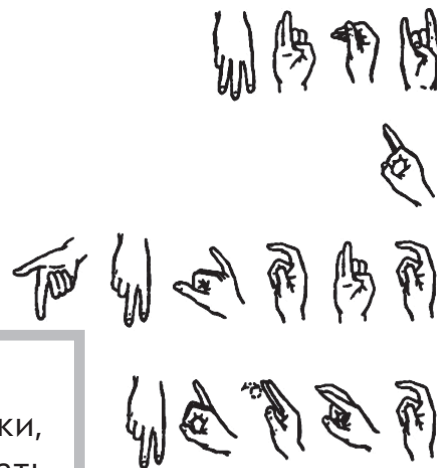
Слуховой аппарат превращает глухого человека в слышащего

ФАКТ: Слуховой аппарат помогает услышать разные звуки, но не дает возможность понимать речь собеседника на 100%.

МИФ

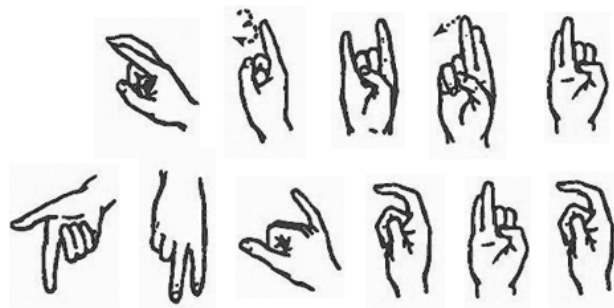
Глухие люди неграмотны, не умеют читать и писать

ФАКТ: Как и слышащие, глухие люди получают образование, читают книги, газеты, смотрят фильмы с субтитрами. Среди них есть много квалифицированных специалистов в разных областях.



Русский жестовый язык (РЖЯ) – самостоятельный язык, сложная лингвистическая система со своими правилами

Калькирующая жестовая речь (КЖР) – жесты подставляются вместо слов, получается визуализация речи с лингвистикой русского языка



Ручная азбука (дактилология) – алфавит, в котором каждая буква воспроизводится пальцами рук. Это часть национального жестового языка, которая применяется для передачи имен, терминов и прочего. Она напоминает «письменность в воздухе».

В презентации использованы материалы брошюры «Что вы хотели узнать о глухих»
ОООИ «Всероссийское общество глухих»

Некоторые люди имеют частично сохраненный слух и носят слуховой аппарат.

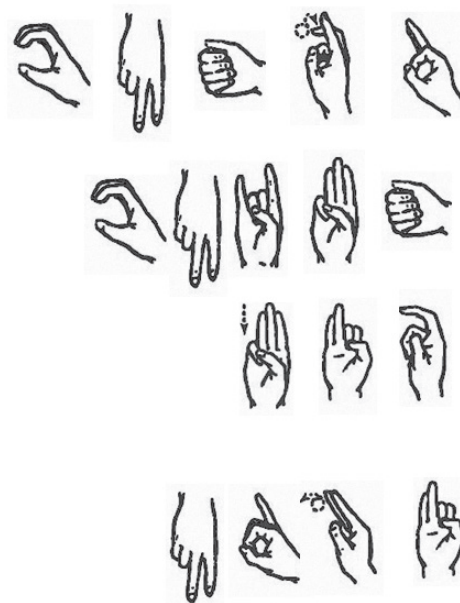
Вот несколько правил общения с ними:

Общайтесь на близкой дистанции – звук затихает на расстоянии

Не кричите – это не помогает и может даже раздражать, как и слышащих людей

Слабослышащие люди часто не различают некоторые звуки, поэтому стоит говорить медленнее

Старайтесь ликвидировать посторонние шумы во время разговора



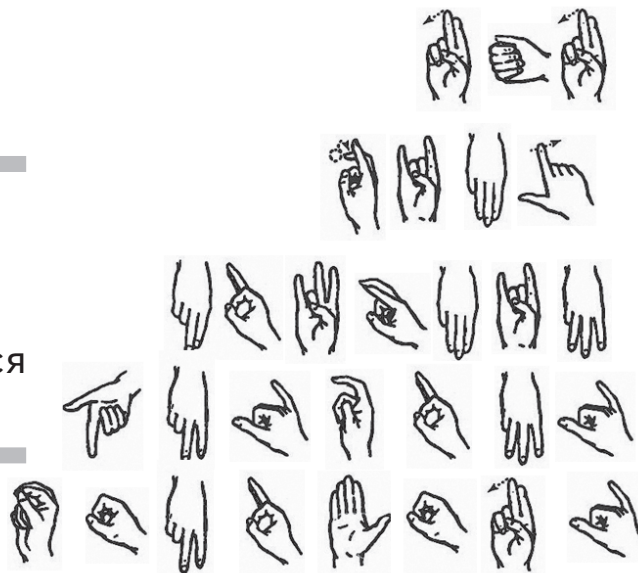
В презентации использованы материалы брошюры «Что вы хотели узнать о глухих»
ОООИ «Всероссийское общество глухих»

Есть много способов общения со слабослышащими людьми: голосом, жестами, на бумаге.

Если не знаете, какой выбрать – спросите у собеседника.

При общении с глухим человеком смотрите ему в глаза. Отсутствие зрительного контакта может восприниматься как нежелание общаться или как обида.

Не отворачивайтесь и не прикрывайте лицо руками, чтобы глухой человек мог видеть артикуляцию ваших губ.



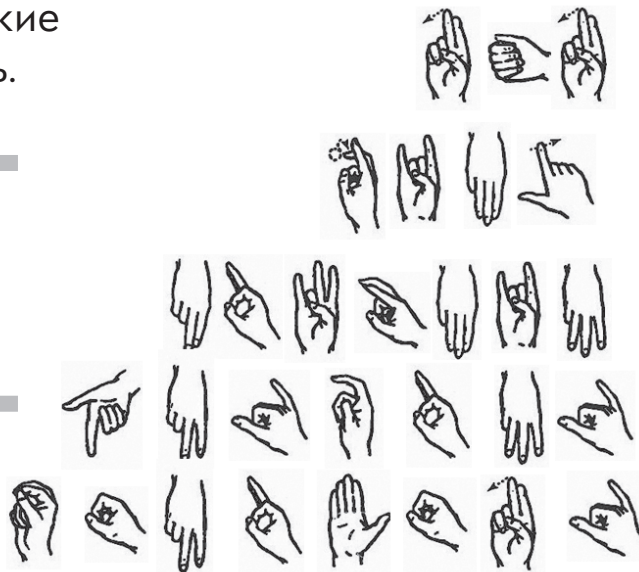
В презентации использованы материалы брошюры «Что вы хотели узнать о глухих»
ОООИ «Всероссийское общество глухих»

Не кричите и не повышайте голос – это искажает мимику и артикуляцию, а человеку со слуховым аппаратом громкие звуки могут причинить физическую боль. Говорите четко и спокойно.

Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если видите, что вас не понимают, напишите на бумаге или планшете.

Сообщайте номера, адреса или сложные специфические термины в письменной форме, чтобы исключить любое недопонимание.



В презентации использованы материалы брошюры «Что вы хотели узнать о глухих»
ОООИ «Всероссийское общество глухих»

Помашите рукой, но не перед лицом человека. Широкие взмахи рукой хорошо видны издалека.

Потопайте по деревянному полу или постучите по столу – глухой человек почувствует вибрацию.

Если глухой человек находится близко, прикоснитесь к его плечу или слегка похлопайте по руке.



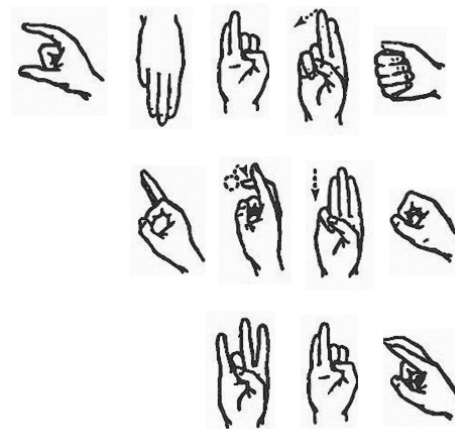
Если вы общаетесь с глухим человеком через переводчика, обращайтесь непосредственно к слабослышащему собеседнику.

Избегайте фраз вроде «передайте ему, что...».

Не общайтесь между собой устной речью в присутствии глухого человека.

В крайнем случае объясните ему, о чем идет речь.

Информируйте глухого человека о внешних звуках, имеющих значение: звонок в дверь, звук сирены и т. д.



И САМОЕ ГЛАВНОЕ



В любом общении
важно взаимное уважение
и желание понять
и быть понятым.

Не бойтесь общаться и пробовать
разные формы коммуникации.

Ваша искренность и
доброжелательность обязательно
помогут наладить контакт.



ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА ЗАНЯТИЕ 4

ПОТРЕБНОСТИ ЛЮДЕЙ С ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ

Задачи занятия:

- Знакомство с потребностями людей с интеллектуальными нарушениями;
- Знакомство с правилами корректного общения с людьми с интеллектуальными нарушениями;
- Развитие навыков корректной коммуникации с людьми с интеллектуальными нарушениями на основе решения и самостоятельной разработки проблемных кейсов с обоснованием корректных и некорректных вариантов поведения волонтеров или сотрудников культурных площадок.

Продолжительность занятия: 3 часа

ОБЩАЯ СХЕМА ИНТЕРАКТИВНОГО ЗАНЯТИЯ

№	Время (мин)	Активность, формат	Задачи	Материалы
1	5	Вводная часть (вводное слово, приветствие участников, вводные инструкции по занятию)	<ul style="list-style-type: none">• Приветствие участников;• Введение в ситуацию тренинга	
2	20	Упражнение «Разминка»	<ul style="list-style-type: none">• Помочь участникам сфокусироваться на теме занятия;• Актуализировать проблему стереотипизации людей с синдромом Дауна и её влияния на процесс общения	По три стикера и ручки для каждого участника, флипчарт и маркеры для ведущего

3	30	Лекция «Потребности людей с интеллектуальными нарушениями и правила корректного общения с ними»	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить участников с потребностями людей с интеллектуальными нарушениями на примере людей с синдромом Дауна; • Познакомить участников с правилами корректного поведения по отношению к людям с интеллектуальными нарушениями на примере людей с синдромом Дауна; • Создать условия для повышения уровня информированности специалистов, влияющего на восприятие людей с синдромом Дауна и их потребностей 	Мультимедийная система (ноутбук / ПК, проектор), презентация (Приложение 1)
4	20	Работа в парах «Факты и потребности»	<ul style="list-style-type: none"> • Актуализировать тему относительности стереотипов, их негативного влияния на процесс восприятия группы людей и коммуникации с ними; • Создать условия для понимания потребностей людей с синдромом Дауна с опорой на факты 	По три стикера на каждого участника, ручки, флипчарт, маркеры для ведущего
5	30	Решение проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> • Проблематизировать тему некорректной коммуникации с людьми с интеллектуальными нарушениями со стороны персонала культурных площадок; • Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с интеллектуальными нарушениями 	Карточки с вариантами ответов по двум кейсам (Приложение 2, 3)
6	25	Упражнение «Причины и следствия»	<ul style="list-style-type: none"> • Способствовать осознанию влияния стереотипов о людях с синдромом Дауна на поведение по отношению к ним; • Способствовать преодолению и профилактике негативных стереотипов в отношении людей с интеллектуальными нарушениями и других групп; 	Бланки для каждой подгруппы (Приложение 4)

			<ul style="list-style-type: none"> Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с интеллектуальными нарушениями 	
7	10	Упражнение «Ресурсы»	<ul style="list-style-type: none"> Способствовать осознанию участниками своих возможностей, ресурсов, необходимых для работы с людьми с синдромом Дауна; 	Стикеры, ручки для участников
			<ul style="list-style-type: none"> Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с интеллектуальными нарушениями 	
8	30	Разработка собственных проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> Создать условия для интеграции полученного опыта и знаний через создание проблемных кейсов на тему коммуникации с людьми с инвалидностью данной нозологической формы в условиях культурных площадок с обоснованными вариантами корректного и некорректного поведения 	Листы формата А4 для каждой группы (по 2-3 листа), ручки или фломастеры
9	10	Рефлексия занятия	<ul style="list-style-type: none"> Подведение итогов, сбор обратной связи, ответы на вопросы участников 	

Итого: 3 часа

ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ И ИНСТРУКЦИИ

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Ведущий приветствует участников, напоминает участникам о графике встреч и обязательном посещении всех занятий.

2. УПРАЖНЕНИЕ «РАЗМИНКА»

1. Ведущий говорит примерно следующее: «Сегодняшняя встреча посвящена потребностям людей с интеллектуальными нарушениями и правилами корректного общения с ними. Осваивать тему мы будем на примере людей с синдромом Дауна. Как вы думаете – по шкале от 0 до 100 – насколько сложно работать с ними в условиях культурных площадок? Прошу вас ответить при помощи техники «эквалайзер»: рука на полу – 0 (совсем просто – «как и со всеми остальными»), рука максимально над головой – 100 (очень сложно – «это одна из самых сложных групп посетителей»). На шкале есть и другие цифры: 50, 20, 78. Дайте ответ с помощью рук».

Участники выполняют задание, ведущий оценивает среднее значение по группе, отмечает максимальное и минимальное, записывает эти цифры на лист флипчарта и временно откладывает его. Не обсуждая, ведущий переходит к следующему шагу. (3 минуты)

2. Ведущий: «А сейчас каждый из вас получит по три стикера. Задание будет выполняться «анонимно», ответы лично вы зачитывать не будете. Вам необходимо написать на каждом стикере по одному стереотипу о людях с синдромом Дауна». (5 минут)

Через пять минут ведущий собирает стикеры, по возможности перемешивает, чтобы выдержать условие «анонимности». Затем зачитывает написанное на стикерах, наклеивает их на лист флипчарта, собирая в кластеры похожие/идентичные. На время этот лист отодвигается в сторону. (2 минуты)

3. Ведущий: «И последнее во вступительной части: оцените ваш личный опыт работы или другого взаимодействия с людьми с синдромом Дауна по шкале от 0 до 100, где 0 – «у меня совсем нет такого опыта, я никогда не встречал людей с синдромом Дауна», и 100 – «люди с синдромом Дауна – моя основная целевая группа, я работаю только с ними каждый день». Предлагаю вам теперь ответить “ногами”». Ведущий обозначает линию в аудитории (один ее конец 0, другой – 100) и предлагает выбрать свое место на этой линии.

Участники выстраиваются на линии. Ведущий может коротко опросить стоящих на крайних позициях или дать слово желающим. (10 минут)

Ведущий: «Сегодня мы больше узнаем о людях с синдромом Дауна, их потребностях и наших ресурсах для работы с ними».

3. ЛЕКЦИЯ «ПОТРЕБНОСТИ ЛЮДЕЙ С ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ»

Ведущий проводит интерактивную лекцию с использованием презентации (Приложение 1). Возможно привлечение к проведению занятия внешнего эксперта – представителя профильной СО НКО. В этом случае используются материалы эксперта. По завершении лекции ведущий занятия и/или эксперт отвечают на возникшие вопросы.

4. РАБОТА В ПАРАХ «ФАКТЫ И ПОТРЕБНОСТИ»

1. После лекции ведущий просит участников объединиться в пары. Каждая пара получает по три зеленых и по три желтых стикера. Задание: написать на каждом желтом стикере по одному факту о людях с синдромом Дауна (из лекции), а на каждом зеленом – по одной потребности людей с синдромом Дауна. (5 минут)
2. Далее участники по очереди зачитывают свои ответы, наклеивают в две колонки, заранее приготовленные ведущим: факты и потребности. Ведущий объединяет подобные ответы в кластеры внутри колонок.
3. Ведущий еще раз зачитывает факты и потребности. Задает **вопросы** группе:

- Что нам могут дать факты, знания о группе людей, например, о людях с синдромом Дауна? (снижается тревога, мы лучше понимаем их)
- Для чего я попросил вас подумать над их потребностями? Чем нам это может помочь?

Делается вывод: чем больше мы знаем о группе людей, тем понятнее они нам становятся; потребности людей с синдромом Дауна ничем не отличаются от наших. (15 минут)

Этот лист также временно убирается в сторону.

5. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Группе предлагаются для решения два проблемных кейса. К каждому кейсу предлагаются 4 варианта поведения волонтера (карточки из Приложений 2 и 3). Корректным является только один из них.

Группа делится на 4 подгруппы любым удобным способом. После того, как ведущий озвучит содержание кейса, группы вытягивают по одному варианту ответа (они пронумерованы). Дается время на изучение предложенного поведения (5 минут). Далее каждая группа в соответствии с указанным на карточке (1–4) номером зачитывает предложенный вариант, определяет, является он корректным или нет, и обосновывает свою точку зрения. Ведущий при необходимости дополняет ответы участников.

После разбора первого кейса группа приступает ко второму.

КЕЙС № 1:

Музей. Артем видит, что на экскурсию пришла группа детей с синдромом Дауна с сопровождающим.

Как поступит Артем?

Варианты поведения:

1. Действие: Проявляет сопровождающему сочувствие и доброжелательность: «Эх, тяжело Вам, наверное, с такими детьми».
Мысли: «Вот не повезло с такими детьми работать! Подбодрить его надо».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Артем исходит из стереотипа о том, что с людьми с синдромом Дауна тяжело взаимодействовать и трудно выстраивать коммуникацию. Как следствие, кажется, что сопровождающие такую «сложную» группу нуждаются в поддержке. В реальности сопровождающие понимают особенности взаимодействия со своей группой и знают привычки каждого, поэтому коммуникация строится довольно легко. Они не нуждаются в жалости из-за того, что работают с ребятами с синдромом Дауна. К тому же такая реакция может расстроить, обидеть или оскорбить кого-то из ребят).

2. Действие: Крикнет коллеге, что пришла группа «даунов»: «Сонь, к тебе дауны пришли!».
Мысли: «Надо быстрее сказать Соне, что ее группа уже здесь».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Когда Артем кричит коллеге, что пришли «дауны», он, скорее всего, не хочет никого обидеть. Однако это слово закрепилось в языке как оскорбление и обозначает то, что такие люди будто бы поражены болезнью, стали ее жертвами. На самом деле синдром Дауна – это не болезнь, а набор признаков, которые присущи человеку. В его наименовании нет никакого подтекста: синдром Дауна называется так, потому что первым его описал английский врач Джон Лэнгдон Даун. Чтобы не идти на поводу у стереотипов, важно разобраться в терминологии и употреблять корректные слова. Лучше всего использовать варианты «ребенок с синдромом Дауна», «человек с синдромом Дауна». Это описательный термин, указывающий на генетическую особенность, но в то же время ставящий на первое место именно человека, а не синдром).

3. Действие: Предупредит сопровождающего, что к ним сейчас подойдут, и быстро отойдет в сторону.
Мысли: «Не хочу с ними общаться, а то заражусь еще чем-нибудь».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Артем исходит из стереотипа о том, что ментальные нарушения могут быть заразны, а значит от особых людей нужно держаться подальше. Конечно же, это в корне неверно. Никакие особенности психического характера не могут передаваться другим людям. А вот поведение, продиктованное этим стереотипом, способно сильно ранить).

3. Действие: Сориентирует сопровождающего по поводу экскурсии: «Здравствуйте. Сейчас я позову коллегу, она проведет для вас программу».
Мысли: «Надо рассказать, что у нас здесь и как, позвать Соню».

(Комментарий для ведущего: это наиболее корректное поведение. Даже если Артем не знает, как правильно взаимодействовать с людьми с синдромом Дауна, верным вариантом будет в первую очередь оставаться человечным: поприветствовать посетителей и вежливо сообщить организационную информацию о предстоящей программе).

КЕЙС № 2:

Библиотека. София проводит мастер-класс для инклюзивного класса, в котором учатся ребята с синдромом Дауна. Одна девочка отказывается принимать участие.

Как поступит София?

Варианты поведения:

1. Действие: Постарается заставить девочку присоединиться к мастер-классу: «Не капризничай! Все занимаются – и ты занимайся».

Мысли: «Пусть ведет себя, как все нормальные дети!».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. София реагирует на девочку, но игнорирует ее индивидуальные особенности, из-за чего взаимодействие может быть очень сложным. В реальности ребенок с синдромом Дауна хочет того же, что и другие – заботы и понимания. Однако для комфортной коммуникации обобщение «будь как все» малоэффективно: важно учитывать личные потребности и особенности).

2. Действие: Не обратит внимания на ребенка.

Мысли: «Если не буду реагировать, сама успокоится».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. София руководствуется стереотипом, что дети с синдромом Дауна имеют крайне нестабильную психику и реагируют на все подряд. Как следствие, ей кажется, что если обращать на это внимание, то человек с особенностями еще больше возбудится. В реальности это не так. Человек с синдромом Дауна имеет такой же эмоциональный спектр с теми же чувствами и эмоциями, что и остальные люди. Он может и радоваться, и обижаться, и грустить – игнорировать его эмоции неправильно).

3. Действие: Передаст девочку сопровождающему: «Она отказывается что-либо делать. Пусть с Вами ходит!».

Мысли: «Как же я устала! Трудно объяснить что-то этим детям».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Кажется, у Софии не получается понять ребенка с синдромом Дауна, потому что она не уделяет взаимодействию достаточно времени. При работе с любимыми детьми требуется много терпения и выдержки, чтобы наладить контакт. С ребятами с синдромом Дауна нужно чуть больше времени и внимания, чтобы понять их и их позицию. Если немного дольше побыть во взаимодействии с ребенком – эту ситуацию легко разрешить).

4. Действие: Предложит девочке другое занятие: «Если хочешь, можешь заняться чем-то другим. Хочешь стать моей помощницей?».

Мысли: «Наверное, она устала заниматься. Предложу ей что-то другое».

(Комментарии для ведущего: это наиболее корректное поведение. Как и любой другой человек, ребенок с синдромом Дауна имеет индивидуальные желания и потребности. Не всегда удастся сразу понять ту или иную реакцию, но интуитивно София поступает верно, предложив другое занятие. Также София задает девочке правильный вопрос. У детей с синдромом Дауна могут быть сложности с абстрактным мышлением, и развернутое обсуждение того, чем девочке мог не понравиться мастер-класс, скорее всего, не получилось бы. А вот конкретное предложение, чем можно заняться, – хорошее решение).

6. УПРАЖНЕНИЕ «ПРИЧИНЫ И СЛЕДСТВИЯ»

1. Ведущий вновь возвращает группу к листу со стереотипами (из первой части занятия). Группе предлагается подумать над тем, как стереотипы о людях с синдромом Дауна влияют на наше поведение. Примеры мы могли видеть в предложенных кейсах (стереотип «синдромом Дауна можно заразиться» – полное избегание общения). А затем разрушить стереотип соответствующим фактом и предложить альтернативное поведение (ведущий размещает перед участниками лист с фактами как шпаргалку).
2. Ведущий делит группу на подгруппы по количеству стереотипов или кластеров (если стикеров с вариантами было много). Каждая группа получает бланк (Приложение 4). Задача – заполнить таблицу. На это задание дается 10 минут.

3. Через 10 минут группы презентуют результаты своей работы. Остальные группы дополняют.

Делается вывод о том, как негативные стереотипы влияют на наше поведение. Ключ к преодолению стереотипа – знакомство, узнавание, факты и освоение правил корректного поведения.

7. УПРАЖНЕНИЕ «РЕСУРСЫ»

1. Ведущий возвращает группу к листу с потребностями. Каждый участник получает стикеры по числу потребностей на листе. Задание – написать к каждой потребности человека с синдромом Дауна по одной компетенции или качеству волонтера, необходимых для работы с этой потребностью. (5 минут)
2. Затем каждый участник выходит к листу флипчарта и наклеивает свои варианты напротив потребностей.
3. В завершение ведущий зачитывает варианты, предложенные участниками, и предлагает поднять руку тем, у кого есть хотя бы одно такое качество/компетенция. Затем тех, у кого есть три компетенции или качества, и тех, у кого есть половина этих компетенций. Затем тех, у кого есть все эти компетенции (скорее всего, таких участников не будет).

Делается вывод о том, что практически каждый человек, интересующийся инклюзией и не только, обладает базовым набором компетенций/умений, которые помогают работать и налаживать общение с людьми с синдромом Дауна. А если каких-то компетенций или знаний не хватает, их можно развить.

8. РАЗРАБОТКА СОБСТВЕННЫХ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Участники остаются в тех же четырех группах, в которых они решали готовые кейсы. Новая задача подгрупп: опираясь на полученные на занятии опыт и знания о правилах корректной коммуникации, а также на свой личный опыт работы или посещения культурных площадок, разработать собственные кейсы взаимодействия с людьми с инвалидностью рассматриваемой нозологии с вариантами поведения волонтера и обоснованиями (по 2 варианта: один корректный, один – нет). (15 минут)

Далее группы по очереди презентуют кейсы и варианты поведения волонтера, остальные участники выбирают вариант корректного поведения и обосновывают свои ответы. В завершение представители группы называют правильный ответ и озвучивают свои аргументы. Ход переходит к следующей группе. (15 минут)

9. РЕФЛЕКСИЯ. ЗАВЕРШЕНИЕ ЗАНЯТИЯ

1. Ведущий вновь просит группу ответить на вопрос, который он задавал вначале: как вы думаете – по шкале от 0 до 100 – насколько сложно работать с людьми с синдромом Дауна в условиях культурных площадок? Прошу вас ответить при помощи техники «эквалайзер»: рука на полу – 0 (совсем просто – «как и со всеми остальными»), рука максимально над головой – 100 (очень сложно – «это одна из самых сложных групп посетителей»). Участники отвечают «руками», ведущий сравнивает результаты с полученными вначале (лист флипчарта с результатами разминки).
2. Сбор обратной связи, ответы на вопросы, информация о следующей встрече. Ведущий предлагает участникам поделиться мыслями, возражениями, чувствами, возникшими после занятия, задать вопросы, привести свои примеры из жизни, если возникла такая потребность. Ведущий еще раз благодарит участников и прощается до следующего занятия.



**Еврейский
музей**
и центр толерантности

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО КУЛЬТУРНОГО ВОЛОНТЕРА

Приложение 1

Потребности людей с интеллектуальными нарушениями
и правила корректного общения с ними



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



РОССИЙСКИЙ
ФОНД
КУЛЬТУРЫ



Синдром Дауна – самое распространённое генетическое нарушение. По статистике, один из шестисот-восьмисот новорожденных появляется на свет с этим синдромом.

Синдром Дауна был впервые описан в 1866 году британским врачом Джоном Лэнгдоном Дауном и назван по его имени. В 1959 году французский ученый Жером Лежен выяснил, что синдром Дауна – это генетическое состояние, которое существует с момента зачатия и определяется наличием в клетках человека дополнительной хромосомы.

В презентации использованы материалы брошюры «В помощь начинающему волонтеру» Санкт-Петербургской благотворительной организации «Перспективы»

- Плоское лицо;**
- Короткий нос и плоская переносица;**
- Узкий, «монголоидный» разрез глаз;**
- Большой язык, который «не помещается во рту»;**
- Открытый рот (из-за большого языка и слабого тонуса мышц).**

В презентации использованы материалы брошюры «В помощь начинающему волонтеру» Санкт-Петербургской благотворительной организации «Перспективы»

ФАКТ:

Дети с синдромом Дауна часто страдают нарушениями зрения и врождённым пороком сердца.

Ещё одна характерная черта синдрома – гипотония (низкий тонус мышц). Поэтому дети с синдромом Дауна поздно учатся самостоятельно сидеть, ползать, ходить и удерживать в руке ложку.

В презентации использованы материалы брошюры «В помощь начинающему волонтеру» Санкт-Петербургской благотворительной организации «Перспективы»

Раньше детей с синдромом Дауна считали необучаемыми и не принимали даже в специальные школы. Сейчас ситуация стала меняться к лучшему, но не так быстро, как хотелось бы.

Мировой опыт работы с детьми с синдромом Дауна доказывает, что, хотя эти дети развиваются медленнее, чем их ровесники, всё же большинство может научиться ходить, есть, одеваться, говорить, играть, дружить со сверстниками, ходить в школу и заниматься спортом – словом, делать то, что умеют делать другие дети.

В презентации использованы материалы брошюры «В помощь начинающему волонтеру» Санкт-Петербургской благотворительной организации «Перспективы»

Людей с синдромом Дауна окружают предрассудки и заблуждения. Некоторые считают, что все люди с синдромом Дауна агрессивны и неуправляемы, другие – что они добры и покладисты. Существует даже стереотип, что все подобные люди – гениальные художники.

Правда состоит в том, что каждый человек с синдромом Дауна обладает своей неповторимой индивидуальностью и характером.

В презентации использованы материалы брошюры «В помощь начинающему волонтеру» Санкт-Петербургской благотворительной организации «Перспективы»

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 1

1. Действие: Продемонстрирует сопровождающему сочувствие и доброжелательность: «Эх, тяжело Вам, наверное, с такими детьми». Мысли: «Вот не повезло с такими детьми работать! Подбодрить его надо».

2. Действие: Крикнет коллеге, что пришла группа «даунов»: «Сонь, к тебе дауны пришли!». Мысли: «Надо быстрее сказать Соне, что ее группа уже здесь».

3. Действие: Предупредит сопровождающего, что к ним сейчас подойдут, и быстро отойдет в сторону. Мысли: «Не хочу с ними общаться, а то заражусь еще чем-нибудь».

4. Действие: Сориентирует сопровождающего по поводу экскурсии: «Здравствуйте. Сейчас я позову коллегу, она проведет для вас программу». Мысли: «Надо рассказать, что у нас здесь и как, позвать Соню».

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 2

1. Действие: Постарается заставить девочку присоединиться к мастер-классу: «Не капризничай! Все занимаются – и ты занимайся».

Мысли: «Пусть ведет себя, как все нормальные дети!».

2. Действие: Не обратит внимания на ребенка.

Мысли: «Если не буду реагировать, сама успокоится».

3. Действие: Передаст девочку сопровождающему: «Она отказывается что-либо делать. Пусть с Вами ходит!».

Мысли: «Как же я устала! Трудно объяснить что-то этим детям».

4. Действие: Предложит девочке другое занятие: «Если хочешь, можешь заняться чем-то другим. Хочешь стать моей помощницей?».

Мысли: «Наверное, она устала заниматься. Предложу ей что-то другое».

ПРИЧИНЫ И СЛЕДСТВИЯ

Стереотип о людях с синдромом Дауна	Соответствующее ожидание от людей с синдромом Дауна	Поведение под влиянием стереотипа	Факт, опровергающий стереотип	Альтернативная модель поведения

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА ЗАНЯТИЕ 5

ПОТРЕБНОСТИ ЛЮДЕЙ С РАС (расстройством аутистического спектра) И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ

Задачи занятия:

- Знакомство с потребностями людей с РАС;
- Знакомство с правилами корректного общения с людьми с РАС;
- Развитие навыков корректной коммуникации с людьми с РАС на основе решения и самостоятельной разработки проблемных кейсов с обоснованием корректных и некорректных вариантов поведения волонтеров или сотрудников культурных площадок.

Продолжительность занятия: 3 часа

ОБЩАЯ СХЕМА ИНТЕРАКТИВНОГО ЗАНЯТИЯ

№	Время (мин)	Активность, формат	Задачи	Материалы
1	5	Вводная часть (вводное слово; приветствие участников; вводные инструкции по занятию)	<ul style="list-style-type: none">• Приветствие участников;• Введение в ситуацию тренинга	
2	20	Упражнение «Моя жизнь»	<ul style="list-style-type: none">• Помочь участникам сфокусироваться на теме занятия, характере и роли ограничений людей с РАС	По одной карточке из Приложения 1 для каждого участника

	15	Упражнение «Разминка»	<ul style="list-style-type: none"> • Ввести в ситуацию тренинга; • Актуализировать проблему наличия мифов о людях с РАС и их влияния на отношение к таким людям 	По три стикера на каждого участника, ручки, флипчарт, маркеры для ведущего
3	30	Лекция «Потребности людей с РАС и правила корректного общения с ними»	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить участников с потребностями людей с РАС; • Познакомить участников с правилами корректного поведения по отношению к людям с РАС; • Создать условия для повышения уровня информированности специалистов, влияющего на восприятие людей с РАС 	Мультимедийная система (ноутбук / ПК, проектор), презентация (Приложение 2)
5	35	Решение проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> • Проблематизировать тему некорректной коммуникации с людьми с РАС со стороны персонала культурных площадок; • Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с РАС 	Карточки с вариантами ответов по двум кейсам (Приложение 3, 4)
6	20	Работа в парах «Факт – не факт»	<ul style="list-style-type: none"> • Способствовать осознанию влияния недостатка информированности на возникновение ошибочных суждений в адрес людей с РАС; • Способствовать развитию умения распознавать людей с РАС, избегая ошибочных суждений; 	По три зеленых и по три красных стикера на пару участников, ручки, флипчарт и маркеры для ведущего

			<ul style="list-style-type: none"> Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с РАС 	
7	10	Упражнение «Золотые правила корректной коммуникации с людьми с РАС»	<ul style="list-style-type: none"> Способствовать усвоению участниками основных принципов и правил корректного общения с людьми с РАС; Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с РАС 	Флипчарт для ведущего
8	30	Разработка собственных проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> Создать условия для интеграции полученного опыта и знаний через создание проблемных кейсов на тему коммуникации с людьми с инвалидностью данной нозологии в условиях культурных площадок с обоснованными вариантами корректного и некорректного поведения 	Листы формата А4 для каждой группы (по 2–3 листа), ручки или фломастеры
9	10	Рефлексия занятия	<ul style="list-style-type: none"> Подведение итогов, сбор обратной связи, ответы на вопросы участников 	

Итого: 3 часа

ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ И ИНСТРУКЦИИ

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Ведущий приветствует участников, напоминает им о графике встреч и обязательном посещении всех занятий.

2. УПРАЖНЕНИЕ «МОЯ ЖИЗНЬ»

1. Ведущий, не делая акцент на теме занятия, предлагает каждому участнику вытянуть карточку и прочитать, что на ней написано (карточки для разминки из Приложения 1).
2. Затем ведущий просит каждого по очереди прочитать вслух, что написано на карточке, и ответить на вопрос, знакомо ли ему/ей это чувство (да или нет). Если чувство знакомо, задается вопрос: что можно сделать, чтобы улучшить ситуацию? Как можно позаботиться о себе?
3. После того, как каждый участник прочитал и ответил на вопросы, ведущий спрашивает: «Как вы думаете, что на ваших карточках?» (Могут быть разные варианты ответов. Участники могут дать или не дать ответ, что все это отражает поведение и восприятие окружающего мира человеком с РАС).

Ведущий: «А теперь предлагаю вам еще раз прочитать вслух написанное на ваших карточках одновременно, хором. А теперь три раза подряд. Попробуйте представить, что все или несколько из этих чувств и эмоций, написанных на ваших карточках, может испытывать один человек одновременно и постоянно, и при этом совершенно не знать, что с этим делать. Сегодняшняя встреча посвящена потребностям людей с расстройством аутистического спектра и правилам корректного общения с ними».

3. УПРАЖНЕНИЕ «РАЗМИНКА»

1. Ведущий говорит примерно следующее: «Как часто в своей работе вы встречаетесь с людьми с аутизмом (расстройством аутистического спектра)? Поднимите руки те, кто встречается часто? Очень часто? Редко? Поднимите руки те, кому ни разу не довелось работать с людьми с аутизмом?»

2. Как вы думаете – по шкале от 0 до 100 – насколько сложно работать с ними в условиях культурных площадок? Прошу вас ответить при помощи техники «эквалайзер»: рука на полу – 0 (совсем просто – «как и со всеми остальными»), рука максимально над головой – 100 (очень сложно – «это одна из сложнейших групп посетителей»). На шкале есть и другие цифры: 50, 20, 78. Дайте ответ с помощью рук».

Участники выполняют задание, ведущий оценивает среднее значение по группе, отмечает максимальное и минимальное, записывает эти цифры на лист флипчарта и временно откладывает его. Не обсуждая, ведущий переходит к следующему шагу (3 минуты).

3. Ведущий: «А сейчас каждый из вас получит по три стикера. Задание вам знакомо по прошлому занятию по корректному общению с людьми с синдромом Дауна. Оно «анонимно», ответы лично вы зачитывать не будете. Необходимо написать на каждом стикере по одному известному вам мифу/стереотипу о людях с расстройством аутистического спектра. (5 минут)

Через пять минут ведущий собирает стикеры, по возможности перемешивает, чтобы выдержать условие «анонимности». Затем зачитывает написанное на стикерах, наклеивает их на лист флипчарта, собирая в кластеры похожие/идентичные. На время этот лист отодвигается в сторону. (2 минуты)

Ведущий: «Сегодня мы больше узнаем о людях, имеющих расстройство аутистического спектра (аутизм), об их потребностях и наших ресурсах для работы с ними».

4. ЛЕКЦИЯ «ПОТРЕБНОСТИ ЛЮДЕЙ С РАС И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ»

Ведущий проводит интерактивную лекцию с использованием презентации (Приложение 1). Возможно привлечение к проведению занятия внешнего эксперта – представителя профильной СО НКО. В этом случае используются материалы эксперта. По завершении лекции ведущий занятия и/или эксперт отвечают на возникшие вопросы.

5. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Группе предлагаются для решения два проблемных кейса. К каждому кейсу предлагаются 4 варианта поведения волонтера (карточки Приложение 3, 4). Корректным является только один из них.

Группа делится на 4 подгруппы любым удобным способом. После того, как ведущий озвучит содержание кейса, группы вытягивают по одному варианту ответа (они пронумерованы). Дается время на изучение предложенного поведения (5 минут). Далее каждая группа в соответствии с указанным на карточке (1-4) номером зачитывает предложенный вариант, определяет, является он корректным или нет, и обосновывает свою точку зрения. Ведущий при необходимости дополняет ответы участников.

После разбора первого кейса группа приступает ко второму.

КЕЙС № 1:

Музей. София разговаривает с одним из сотрудников неподалеку от касс. Она замечает, как входит семья: мама, папа и мальчик 10 лет. Мальчик садится на пол, закрывает голову руками и, покачиваясь, начинает мычать. Мама и папа при этом ничего не предпринимают.

Как поступит София?

Варианты поведения:

1. Действие: Срочно сообщит коллегам, что нужно вызвать скорую помощь.
Мысли: «Ребенку явно нехорошо, нужен врач!».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. София не знает: попадая в новое место с большим количеством деталей и незнакомых звуков, ребенок с РАС может испытать сильный стресс. Чтобы справиться, он, вероятнее всего, будет повторять одни и те же движения, мычать или вскрикивать. В этой ситуации нужно внимательно следить за родителями. Если они не выражают особой тревоги, значит, ситуация штатная и для них привычная. Помощь врача здесь точно не требуется, он никак не может помочь ребенку с РАС).

2. Действие: Сама подойдет к мальчику, внимательно посмотрит ему в глаза и попытается его успокоить: «Ну-ка, посмотри на меня, малыш».

Мысли: «Видимо, эти родители не знают, как с ним справиться. Я все исправлю!».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Это не попустительство со стороны родителей и не особые методы воспитания, а вполне обычная ситуация для ребенка с РАС. Родители в таком случае знают, что нужно делать, чтобы ребенок пришел в себя. Главное здесь – не мешать родителям и не выказывать недовольство. Если София подойдет к ребенку с РАС и нарушит его физическое и психологическое пространство, она может сильно его напугать и ухудшить ситуацию. Зрительный контакт, особенно с незнакомым человеком, для людей с аутизмом часто сложен и даже болезнен, он может мешать слушать слова. Поэтому подобные действия, скорее всего, только навредят мальчику. Все, что ему нужно сейчас, – как можно меньше незнакомых лиц).

3. Действие: Поинтересуется у родителей, что случилось, и предложит свою помощь: «Могу я вам чем-то помочь?».

Мысли: «Что-то случилось. Возможно, им нужна помощь. Пойду спрошу».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Это был бы хороший вариант, если бы родители были встревожены. Но они ведут себя спокойно, а значит, помощь не требуется. Если каждый сотрудник будет подходить с предложением помочь, это может стать причиной дополнительного стресса для мальчика с РАС и вызывать дискомфорт у его родителей).

4. Действие: Не станет акцентировать внимание на ситуации и продолжит заниматься своими делами.

Мысли: «Родители спокойны, значит, ситуация вполне штатная. Не буду мешать им».

(Комментарий для ведущего: это наиболее корректное поведение. В такой ситуации лучше не создавать дополнительный шум и движение. Чем больше людей соберется вокруг мальчика, тем сложнее ему будет прийти в себя. София выбирает оставаться спокойной, и это правильно. Родители знают, что делать, и, если потребуется помощь, они обратятся за ней. Столкнувшись с такой ситуацией и заметив, что другие волонтеры или сотрудники встревожены, можно объяснить им, что это ребенок с РАС и помощь сейчас не нужна).

КЕЙС № 2:

Музей. Артем встречает посетителей за столиком в фойе. К нему подходят папа и сын 15 лет. Пока папа выясняет, как пройти на основную экспозицию, сын берет вещи со столика Артема, раскладывает их ровными рядами и при этом все время повторяет: «Привет, меня зовут Саша. Как дела?».

Как поступит Артем?

Варианты поведения:

1. Действие: Громко и строго попросит подростка этого не делать: «Ничего не трогай, пожалуйста, это не твои вещи!».

Мысли: «Его не учили, что ли, что чужие вещи трогать нельзя?».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Люди с РАС склонны упорядочивать жизнь вокруг себя, чтобы умерить волнение от новой обстановки. Для этого они могут раскладывать предметы или повторять одни и те же фразы. Громкий голос Артема только напугает подростка, тот может запаниковать и начать приводить себя в норму механическими действиями или громкими вскрикиваниями. Ему будет сложно вернуть себя в спокойное состояние).

21. Действие: Попросит отца следить за своим ребенком: «Мужчина, Вы что, не видите, что творит Ваш сын?».

Мысли: «Если уж пришел с таким ребенком, то надо за ним следить!».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. В данном случае папа ничего не делает, потому что знает об особенностях своего сына и понимает, что такое поведение – это способ мальчика совладать со стрессом. Вместо того, чтобы выказывать недовольство, важно не мешать родителям, но при этом оставаться рядом и быть готовым помочь, если попросят).

3. Действие: Предложит папе мальчика помощь волонтера, пока тот осматривает экспозицию: «Давайте я позову Софию, она посидит с Вашим мальчиком, пока Вы гуляете по выставке».

Мысли: «Ох, бедный папа! Наверное, намучился с ним. Надо дать ему передышку».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Существует стереотип, что люди, приходящие куда-либо в компании человека с РАС, испытывают неловкость и были бы рады отдохнуть от своего спутника. Это не так. Если бы человек хотел посетить музей один или в другой компании, он бы это сделал. Предложение Софии может обидеть папу мальчика. К тому же люди с РАС вполне способны понимать смысл сказанного. Подросток может очень огорчиться, услышав такие слова в свой адрес).

4. Действие: Спокойно объяснит, как пройти на основную экспозицию: «Вам надо пройти прямо по коридору до стеклянных дверей». Дождется, когда посетители уйдут, и расставит вещи на столе по местам. Мысли: «Все хорошо, парень. Знаю, что тебе так спокойней».

(Комментарии для ведущего: это наиболее корректное поведение. Человек с РАС часто упорядочивает жизнь вокруг себя, чтобы новая обстановка волновала не так сильно. Важно дать ему возможность сделать это. Если есть предмет или вещь, сохранность которых особенно важна, стоит аккуратно ее убрать и позволить человеку с РАС переставлять остальное).

6. РАБОТА В ПАРАХ «ФАКТ – НЕ ФАКТ»

1. После разбора кейсов ведущий просит участников объединиться в пары. Каждая пара получает по три зеленых и по три красных стикера.

Задание: Написать на каждом желтом стикере по одному факту об особенностях людей с РАС (услышанному в лекции или на этапе разогрева, например, что люди с РАС часто не выносят сильного шума), которые важно учитывать в работе с ними на культурной площадке, а на каждом красном – примеры ошибочных суждений, т. е. с чем можно спутать поведение человека с аутизмом и его реакции на раздражители, проявив тем самым некорректность в общении (например, спутать с невоспитанностью, с неумением себя вести, с тем, что нужна медицинская помощь и т.п.). (10 минут).

2. После этого участники по очереди зачитывают свои ответы, наклеивают в две колонки, заранее приготовленные ведущим: факты об особенностях людей с РАС и ошибочные суждения. Ведущий объединяет подобные/идентичные ответы в кластеры внутри колонок. (5 минут)

3. Ведущий еще раз зачитывает факты и ошибочные суждения. Задает **вопросы** группе:

– Что нам могут дать факты об особенностях жизни людей с РАС? (снижается тревога, мы лучше понимаем их)

– Для чего я попросил вас подумать над ошибочными суждениями? (не у всех участников есть опыт общения или работы с людьми с РАС; сделав успешные выводы об их поведении, мы можем допустить грубую ошибку по отношению к человеку с аутизмом или его сопровождающему, как это было показано в кейсах, что может ухудшить состояние человека с РАС).

Делается вывод: Чем больше мы знаем о группе людей, тем более корректно мы будем вести себя по отношению к ним.

Этот лист также временно убирается в сторону. (5 минут)

7. УПРАЖНЕНИЕ «ЗОЛОТЫЕ ПРАВИЛА КОРРЕКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЛЮДЬМИ С РАС»

Группа под руководством ведущего возвращается к стикерам с фактами об особенностях людей с РАС и формулирует принципы (правила) корректной коммуникации. Работа ведется в формате мозгового штурма с короткими обсуждениями, если это необходимо. Ведущий фиксирует пункты на флипчарте.

8. РАЗРАБОТКА СОБСТВЕННЫХ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Участники остаются в тех же четырех группах, в которых они решали готовые кейсы. Новая задача подгрупп: опираясь на полученные на занятии опыт и знания о правилах корректной коммуникации, а также на свой личный опыт работы или посещения культурных площадок, разработать собственные кейсы взаимодействия с людьми с инвалидностью рассматриваемой нозологии с вариантами поведения волонтера и обоснованиями (по 2 варианта: один корректный, один – нет). (15 минут)

Далее группы по очереди презентуют кейсы и варианты поведения волонтера, остальные участники выбирают вариант корректного поведения и обосновывают свои ответы. В завершение представители группы называют правильный ответ и озвучивают свои аргументы. Ход переходит к следующей группе. (15 минут)

9. РЕФЛЕКСИЯ. ЗАВЕРШЕНИЕ ЗАНЯТИЯ

Сбор обратной связи, ответы на вопросы, информация о следующей встрече. Ведущий предлагает участникам поделиться мыслями, возражениями, чувствами, возникшими после занятия, задать вопросы, привести свои примеры из жизни, если возникла такая потребность.

Ведущий еще раз благодарит участников и прощается до следующего занятия.

КАРТОЧКИ ДЛЯ УПРАЖНЕНИЯ «МОЯ ЖИЗНЬ»

<p>Я не знаю, чего хочу</p>	<p>Я никак не могу сосредоточиться</p>	<p>Меня все раздражает</p>	<p>Я не понимаю, то ли плакать, то ли поесть, то ли выйти на улицу</p>
<p>У меня вызывает истерику любая мелочь, вроде рассыпавшихся по полу зубочисток</p>	<p>Я чувствую очень сильную тревогу, хотя ничего не случилось</p>	<p>Вокруг меня небезопасно, но я не знаю почему</p>	<p>Внезапно я осознаю, что то, чем я занимаюсь в данную минуту, нестерпимо бесит меня</p>
<p>Я бестолково мечусь, хватаясь то за одно, то за другое</p>	<p>Резкие, громкие звуки, шум заставляют меня чувствовать боль</p>	<p>Свет и яркие вспышки заставляют меня чувствовать боль</p>	<p>Любые прикосновения причиняют мне боль</p>

<p>Я часто не понимаю, что мне говорят. Не понимаю шуток</p>	<p>Я устаю и чувствую тревогу, когда мне смотрят в глаза</p>	<p>Громкая речь, смех, толпа людей заставляют меня чувствовать боль</p>	<p>От многих запахов мне становится плохо</p>
<p>Мне необходимо повторять мои любимые действия в определенной последовательности – они меня успокаивают</p>	<p>Я не выношу темноты</p>	<p>Чтобы понять речь, обращенную ко мне, мне требуется время, паузы</p>	<p>Я не понимаю длинных предложений</p>
<p>Я не умею говорить – общаться мне помогают карточки с картинками</p>	<p>Я слышу все звуки вокруг меня одновременно: речь, гул машин, шум ветра, звук собственных шагов, журчание воды, пение птиц – и не понимаю, что из этого важно в данный момент</p>	<p>Человек, который подошел ко мне слишком близко, вызывает у меня приступ паники</p>	<p>Новые люди, места могут вызвать у меня приступ паники</p>

<p>Я могу потерять сознание от слишком громких звуков, яркого света, большого скопления людей</p>	<p>Мир меня как будто обжигает</p>	<p>Я могу распознавать эмоции по мимике людей, но вот в виде текста – нет. Смайлики – вообще ужас</p>	<p>Мне очень сложно начать с кем-то говорить, даже если это простая покупка хлеба</p>
<p>Запоминать новых людей я могу месяцами</p>	<p>Чтобы снять нагрузку на органы чувств, я причиняю себе боль</p>	<p>У меня плохая координация движений, мне сложно повторять их за кем-то или даже пройти в дверной проем</p>	<p>Мне нужно месяцами носить одну и ту же одежду. Я ненавижу выбирать новую</p>



**Еврейский
музей**
и центр толерантности

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО КУЛЬТУРНОГО ВОЛОНТЕРА

Приложение 2

Потребности людей с расстройствами аутистического спектра (РАС) и правила корректного общения с ними



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



РОССИЙСКИЙ
ФОНД
КУЛЬТУРЫ



Расстройство аутистического спектра (**РАС**) – **САМОЕ РАСПРОСТРАНЕННОЕ НАРУШЕНИЕ РАЗВИТИЯ**. Оно встречается чаще, чем синдром Дауна, церебральный паралич и детский рак, вместе взятые.

2 АПРЕЛЯ – Всемирный **ДЕНЬ** распространения **ИНФОРМАЦИИ ОБ АУТИЗМЕ**.

По данным Центра по контролю и профилактике заболеваний (США), аутизм диагностируют **У КАЖДОГО 59-ГО РЕБЕНКА** в мире.

Аутизм – спектральное расстройство. Это означает, что у всех **ЛЮДЕЙ С АУТИЗМОМ ЕСТЬ ПОХОЖИЕ ТРУДНОСТИ, НО АУТИЗМ ВЛИЯЕТ НА НИХ ПО-РАЗНОМУ**.

В 1911 ГОДУ швейцарский **ПСИХИАТР БЛЕЙЕР ВВЕЛ ПОНЯТИЕ «АУТИЗМ»** для описания феномена в клинической картине шизофрении – **УХОД БОЛЬНОГО В МИР ФАНТАЗИЙ**.

АУТИЗМ – НЕ ДО КОНЦА ИЗУЧЕННОЕ РАССТРОЙСТВО.

1.

Аутизм можно
вылечить

2.

Людям
с аутизмом
не нужно
общение

3.

Детям с аутизмом
не нужно учиться
вместе с обычными
сверстниками

4.

Все люди
с аутизмом –
гении

5.

Люди
с аутизмом
агрессивны

ОТКУДА?

Во многих статьях в интернете можно встретить определение аутизма как психического заболевания.

Отсюда вывод – раз это болезнь, значит должно быть лекарство.

Также аутизм ранее связывали с плохим воспитанием, что по идее тоже должно было поддаваться корректировке.

МИФЫ МИФЫ
МИФЫ МИФЫ
МИФЫ

ПОЧЕМУ ЭТО НЕ ТАК:

Важно помнить, что аутизм – не заболевание, а особенность развития, имеющая биологическую природу. Им нельзя заболеть и его нельзя вылечить.

Однако все люди с РАС могут учиться, развиваться и при правильной поддержке жить полноценной жизнью.

ОТКУДА?

- Людям с РАС сложно выстраивать коммуникацию с другими людьми. Они могут не распознавать эмоции, мимику, интонации, шутки. Это часто приводит к тому, что их попытки общения заканчиваются взаимным непониманием, что, в свою очередь, вызывает ряд опасений при необходимости снова вступать в коммуникацию.
- Часто может показаться, что человек с РАС сфокусирован на какой-то одной детали или на одном действии и что это ему гораздо интересней, чем человеческое общение.

ПОЧЕМУ ЭТО НЕ ТАК:

«Меня не то что травили, но издевались. Говорили: «Поцелуй стенку!» – а мне было трудно отказать, или просили станцевать ча-ча-ча. Я думал, что танцую хорошо, а на самом деле – плохо, они смеялись надо мной. Я очень сильно переживал, потому что мне не хватало общения».

Даниил, 17 лет, Москва,
диагноз – аутизм

ОТКУДА?

- Они не могут усидеть на месте;
- Они не заинтересованы никаким школьным предметом или заинтересованы выборочно парой предметов;
- Детям с аутизмом тяжело общаться с другими людьми, так зачем усложнять им жизнь?

ПОЧЕМУ ЭТО НЕ ТАК:

Людам с РАС действительно сложно с другими, но это также зависит и от тех самых «других».

Чем больше людей с малого возраста начнут узнавать, как общаться с человеком с РАС, тем дружелюбней и комфортней будет среда для людей с аутизмом.

В свою очередь, человек с аутизмом не перестает учиться взаимодействовать с другими. Есть много примеров того, как люди с аутизмом сумели выстроить обычные семейные отношения и воспитать детей.

Изолировать их на раннем этапе социализации было бы неправильно.

ОТКУДА?

- Среди людей с аутизмом встречаются люди с синдромом саванта – редкое состояние, при котором лица с отклонением в развитии (в том числе аутистического характера) имеют «остров гениальности», то есть выдающиеся способности в одной или нескольких областях знаний, контрастирующие с общей ограниченностью личности.
- На самом деле таких людей немного. Образ гения-аутиста во многом создан киноиндустрией (к/ф «Человек-дождя», сериал «Хороший доктор»).

ПОЧЕМУ ЭТО НЕ ТАК:

Как и все люди, люди с аутизмом бывают разные. Кто-то решает сложные задачи в уме, а кому-то учеба дается с трудом.

«Многие считают, что все аутисты гении, и, как узнают, что с Никитой, спрашивают, даю ли я ему собирать кубик Рубика. А мне бы его научить распознавать опасность, понимать, что такое светофор и машины».

Сергей, 41 год, Находка, папа Никиты – мальчика с аутизмом

ОТКУДА?

- Бывает, что люди с аутизмом могут вспыльчиво отреагировать на вполне безобидную вещь.
- Иногда со стороны кажется, что они ведут себя вызывающе и истерично – бьются головой об пол, кусают себя, или больно сжимают руку другого человека.
- Они могут громко и даже гневно кричать или ругаться.

ПОЧЕМУ ЭТО НЕ ТАК:

Человек с аутизмом по-другому слышит, видит и ощущает реальность.

Мозг людей с аутизмом воспринимает информацию от органов чувств разом и просто не успевает соединять и анализировать все то, что он видит, слышит, осязает. Человеку требуется усилие, чтобы выстроить хрупкую картину мира, которая может быть легко разрушена чем-то неожиданным – громким звонком или сильным желанием сходить в туалет. Выстроенная структура рушится и возникает паника. А за ней – стремление найти ощущение, которое успокоит внутреннюю бурю. В такой момент люди с аутизмом могут смотреть на вращающуюся игрушку, кусать самого себя, раскачиваться или вскрикивать.

Человек с аутизмом не «считывает» переживания других и ему трудно добиться того, чтобы другие понимали его собственные чувства. Он может произнести «большое спасибо» гневным тоном, которого сам не ощущает, или невольно сделать бестактное замечание.

Человек с аутизмом может вести себя необычно для окружающих: трясти кистями рук, ходить на цыпочках, вскрикивать, бормотать себе под нос, а в стрессовой ситуации даже бить себя. Встречаясь с таким поведением, избегайте осуждения и любопытства, но **НЕ БОЙТЕСЬ ИДТИ НА КОНТАКТ**, если это потребуется.

Люди с аутизмом часто выглядят отрешенными и смотрят как бы «сквозь вас», не выносят прикосновений, шума, яркого света или темноты из-за гиперчувствительности. Чтобы отрегулировать свое состояние, они повторяют одни и те же движения или издают монотонные звуки. **НЕ ПЫТАЙТЕСЬ «УНЯТЬ» ИЛИ ПРИСТЫДИТЬ ЧЕЛОВЕКА**. Любые призывы вроде «Тише!» или «Прекрати!» обидят человека с аутизмом и его близких, создадут для него дополнительный стресс.

Не говорите много, **СТАРАЙТЕСЬ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОРОТКИЕ И ПОНЯТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ**. Если вы видите, что вас не понимают, не пытайтесь объяснить подробнее или задавать встречные вопросы – повторите еще раз, попроще.

Из-за сенсорной перегрузки **У ЧЕЛОВЕКА С РАС МОЖЕТ СЛУЧИТЬСЯ СРЫВ, КОТОРЫЙ ОН НЕ В СОСТОЯНИИ КОНТРОЛИРОВАТЬ**. Это может быть и выброс эмоций, и, наоборот, полное отключение – когда человек как бы закрывается и перестает реагировать на все. **НЕ ПЫТАЙТЕСЬ КАК-ТО ПОВЛИЯТЬ НА НЕГО, НЕ ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСОВ, НЕ КРИЧИТЕ И НЕ ТАЩИТЕ ЗА РУКУ. ЛУЧШЕ ПОМОЧЬ ЕМУ НАЙТИ ТИХОЕ УЕДИНЕННОЕ МЕСТО, ГДЕ МОЖНО РАССЛАБИТЬСЯ И ПРИЙТИ В СЕБЯ.**

«Романтические отношения в привычном формате для меня – гадость. Поцелуи и физиологические запахи вызывают иррациональный рвотный рефлекс».

Татьяна, 27 лет, Уфа, диагноз – синдром Аспергера

«У детей с аутизмом бывают моменты перегрузки, когда в голове накапливается много информации и ее надо как-то выбросить. Это выливается в неконтролируемую истерику, которую невозможно прекратить. Можно только быть рядом и держать ребенка за руку. Иногда это случается на улице. Окружающие часто не понимают, что происходит, подходят, делают замечания, я стараюсь не обращать внимания».

Сергей, 41 год, Находка, папа Никиты – мальчика с аутизмом

«В загсе сотрудница сказала, что мы должны идти за ней в зал и по центру, а сама пошла не по центру, а сбоку. Нико застопорился, не поняв, как же все-таки идти. Теперь, когда мы смотрим видео с нашей свадьбы, мы покатываемся со смеху: Нико идет как будто на казнь и начинает улыбаться, только когда понимает, что наконец все кончилось».

Юлия, 44 года, Москва, жена Нико – человека с аутизмом

«Еще срываюсь, когда на меня орут, считают ребенком, когда недооценивают мою работу над собой: мама считает, что все мои изменения – это ее заслуга».

Даниил, 17 лет, Москва, диагноз – аутизм

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 1

1. Действие: Срочно сообщит коллегам, что нужно вызвать скорую помощь.
Мысли: «Ребенку явно нехорошо, нужен врач!».

2. Действие: Сама подойдет к мальчику, внимательно посмотрит ему в глаза и попытается его успокоить: «Ну-ка, посмотри на меня, малыш».
Мысли: «Видимо, эти родители не знают, как с ним справиться. Я все исправлю!».

3. Действие: Поинтересуется у родителей, что случилось, и предложит свою помощь: «Могу я вам чем-то помочь?».
Мысли: «Что-то случилось. Возможно, им нужна помощь. Пойду спрошу».

2. Действие: Не станет акцентировать внимание на ситуации и продолжит заниматься своими делами.
Мысли: «Родители спокойны, значит, ситуация вполне штатная. Не буду мешать им».

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 2

1. Действие: Громко и строго попросит подростка этого не делать: «Ничего не трогай, пожалуйста, это не твои вещи!».

Мысли: «Его не учили, что ли, что чужие вещи трогать нельзя?».

2. Действие: Попросит отца следить за своим ребенком: «Мужчина, Вы что, не видите, что творит ваш сын?».

Мысли: «Если уж пришел с таким ребенком, то надо за ним следить!».

3. Действие: Предложит папе мальчика помощь волонтера, пока тот осматривает экспозицию: «Давайте я позову Софию, она посидит с Вашим мальчиком, пока Вы гуляете по выставке».

Мысли: «Ох, бедный папа! Наверное, намучился с ним. Надо дать ему передышку».

4. Действие: Спокойно объяснит, как пройти на основную экспозицию: «Вам надо пройти прямо по коридору до стеклянных дверей». Дождется, когда посетители уйдут, и расставит вещи на столе по местам.

Мысли: «Все хорошо, парень. Знаю, что тебе так спокойней».

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА ЗАНЯТИЕ 6

ПОТРЕБНОСТИ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ

Задачи занятия:

- Знакомство с потребностями людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- Знакомство с правилами корректного общения с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- Развитие навыков корректной коммуникации с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата на основе решения и самостоятельной разработки проблемных кейсов с обоснованием корректных и некорректных вариантов поведения волонтеров или сотрудников культурных площадок.

Продолжительность занятия: 3 часа

ОБЩАЯ СХЕМА ИНТЕРАКТИВНОГО ЗАНЯТИЯ

№	Время (мин)	Активность, формат	Задачи	Материалы
1	5	Вводная часть (вводное слово; приветствие участников; вводные инструкции по занятию)	<ul style="list-style-type: none">• Приветствие участников;• Введение в ситуацию тренинга	
2	20	Упражнение «Не преграды, но препятствия»	<ul style="list-style-type: none">• Помочь участникам сфокусироваться на теме занятия, характере и роли ограничений в жизни людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата	

3	15	Упражнение «В чем нуждаются люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата на культурных площадках?»	<ul style="list-style-type: none"> Актуализировать тему потребностей людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, обусловленную их равным участием в мероприятиях культурных площадок 	По три стикера на каждого участника, ручки, флипчарт, маркеры для ведущего
4	20	Упражнение «Дистанция»	<ul style="list-style-type: none"> Проблематизировать тему корректной и некорректной коммуникации с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата (на примере колясочников); Через игровую ситуацию создать условия для получения личного опыта поиска корректного варианта коммуникации с человеком с нарушением опорно-двигательного аппарата (на примере колясочников); Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата (на примере колясочников) 	Карточки с инструкциями (Приложение 1)
5	30	Решение проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> Проблематизировать тему некорректной коммуникации с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата со стороны персонала культурных площадок; Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата 	Карточки с вариантами ответов по двум кейсам (Приложение 2, 3)
6	20	Практикум «Правила корректного обращения/управления инвалидной коляской»	<ul style="list-style-type: none"> Проблематизировать тему корректной и некорректной коммуникации с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата (на примере колясочников); 	Инвалидное кресло

			<ul style="list-style-type: none"> Через игровую ситуацию создать условия для получения личного опыта поиска корректного варианта коммуникации с человеком с нарушением опорно-двигательного аппарата (на примере колясочников); Способствовать развитию навыков корректной коммуникации с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата (на примере колясочников) 	
7	30	Лекция «Потребности людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата и правила корректного общения с ними»	<ul style="list-style-type: none"> Создать условия для закрепления и верификации полученного в упражнениях опыта и выводов о потребностях людей с инвалидностью данной нозологии и правилах корректного общения с ними 	Мультимедийная система (ноутбук / ПК, проектор), презентация (Приложение 4)
8	30	Разработка собственных проблемных кейсов в малых группах	<ul style="list-style-type: none"> Создать условия для интеграции полученного опыта и знаний через создание проблемных кейсов на тему коммуникации с людьми с инвалидностью данной нозологии в условиях культурных площадок с обоснованными вариантами корректного и некорректного поведения 	Листы формата А4 для каждой группы (по 2-3 листа), ручки или фломастеры
9	10	Рефлексия занятия	<ul style="list-style-type: none"> Подведение итогов, сбор обратной связи, ответы на вопросы участников 	

Итого: 3 часа

ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ И ИНСТРУКЦИИ

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Ведущий приветствует участников, напоминает участникам о графике встреч и обязательном посещении всех занятий.

2. ВИКТОРИНА «НЕ ПРЕГРАДЫ, НО ПРЕПЯТСТВИЯ»

1. Ведущий делит участников на несколько команд по 5-6 человек и говорит примерно следующее: «Друзья, сейчас я предлагаю вам принять участие в необычной викторине. Осмотритесь, пожалуйста, внимательно вокруг и попробуйте обнаружить, вспомнить, представить себе все препятствия, имеющиеся в месте, где мы находимся, и на подходах к нему, которые бы могли стать проблемой для человека на инвалидном кресле. На это я вам даю одну минуту».
2. Через минуту ведущий начинает игру: «Команды по очереди называют по одному барьеру/преграде/препятствию, обнаруженному в пространстве. Проигрывает та команда, которая не сможет дать очередной ответ. Поехали!». Команды друг за другом называют варианты.
3. Ведущий: «Отлично! А теперь попробуйте оценить это место по степени доступности для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (колясочников) по шкале от 0 до 10, где 0 – совсем недоступная среда, 10 – максимально доступная среда». Участники могут оценивать, называя баллы вслух или поднимая руки в ответ на оценки, которые называет ведущий. Можно также использовать технику «эквалайзер»: рука на полу – 0 (совсем недоступная среда), рука максимально над головой – 100 (максимально доступная среда). Ведущий отмечает максимальные и минимальные значения, определяет примерное среднее значение. Его можно записать на флипчарт.

Ведущий: «А теперь попробуйте также оценить по степени доступности для людей, использующих коляски, объекты, которые я буду называть. Используйте, пожалуйста, технику «эквалайзер». Итак, начали! Оцените, пожалуйста:

- Ваш любимый продуктовый магазин;
- Место вашей работы;

- Ваш любимый парк;
- Театр, в котором вы побывали последний раз;
- Ваш любимый кинотеатр.

И так далее. Перед каждым ответом ведущий дает немного времени участникам на то, чтобы они могли вспомнить место. Делаются выводы: нас повсюду окружают препятствия и преграды, которые люди без инвалидности не замечают, но которые становятся источниками больших трудностей для людей, использующих коляски.

Ведущий: «Сегодня наше занятие посвящено потребностям людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата и правилам корректного общения с ними».

3. УПРАЖНЕНИЕ «В ЧЕМ НУЖДАЮТСЯ ЛЮДИ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА НА КУЛЬТУРНЫХ ПЛОЩАДКАХ?»

Ведущий раздает участникам по три стикера. Задание: индивидуально написать на каждом стикере по одной потребности людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (на примере колясочников) на культурных площадках. (1 минута)

После этого участники по очереди зачитывают свои ответы, ведущий группирует их по кластерам. В итоге должны получиться следующие группы: потребности в доступности объектов, в безопасности, в коммуникации.

4. УПРАЖНЕНИЕ «ДИСТАНЦИЯ»

1. Ведущий предлагает участникам разбиться на четверки, договориться, кто будет первым, кто – вторым, кто – третьим, кто – четвертым.
2. Первые номера сидят на стуле и выполняют роль человека на коляске. Вторые, третьи, четвертые номера в каждой подгруппе вытягивают одну из трех карточек с инструкциями (инструкции пронумерованы 1-3, Приложение 1). Их задача – по очереди рассказать номеру один, что они сегодня ели на завтрак, следуя

доставшейся инструкции. Задача первых номеров – наблюдать за своими реакциями на рассказ, впечатлениями от него. На каждый монолог отводится две минуты.

Ведущий громко объявляет, какие номера в соответствии с инструкциями беседуют с первыми номерами, и во всех подгруппах начинается работа (в течение двух минут). Начинают участники, которым досталась инструкция № 1. Далее участники с инструкцией № 2, затем – № 3.

3. После того, как работа в подгруппах завершена, все возвращаются в общий круг. Ведущий предлагает первым номерам поделиться впечатлениями: какие собеседники оказались самыми приятными, какие – наименее приятными. Ведущий называет номера инструкций, участники, которым они достались, встают. Ведущий опрашивает первые номера, на основании чего они сделали выводы (положение собеседника).

Итогом выполнения данного упражнения является понимание того, что дистанция и положение собеседника при общении с человеком на инвалидной коляске имеют большое значение.

Примечания в помощь ведущему:

- Избегайте положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову, не подходите слишком близко и не нависайте над человеком в инвалидной коляске, и не тем более не опирайтесь на нее;
- Не вставляйте слишком далеко от собеседника, вас может быть плохо слышно;
- Лучше всего занять такое положение, чтобы ваши глаза находились на уровне глаз собеседника (присесть на корточки или на стул, если предстоит долгое общение).

5. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Группе предлагаются для решения два проблемных кейса. К каждому кейсу предлагаются 4 варианта поведения волонтера (карточки Приложение 3, 4). Корректным является только один из них.

Группа делится на 4 подгруппы любым удобным способом. После того как ведущий озвучит содержание кейса, группы вытягивают по одному варианту ответа (они пронумерованы). Дается время на изучение предложенного поведения (5 минут). Далее каждая группа в соответствии с указанным на карточке (1–4)

номером зачитывает предложенный вариант, определяет, является он корректным или нет, и обосновывает свою точку зрения. Ведущий при необходимости дополняет ответы участников.

После разбора первого кейса группа приступает ко второму.

КЕЙС № 1:

Музей. Посетители жалуются Софии, что женщина на инвалидном кресле перегородила проход к экспонатам.

Как поступит София?

Варианты поведения:

1. Действие: Не примет жалобу посетителей и упрекнет их в неуважительном отношении к людям с ограниченными возможностями здоровья: «Не видите, что ли? Человек – инвалид. Будьте толерантными!». Мысли: «Ей и так тяжело живется, а на нее еще и жалуются. Никакой толерантности!».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. Похоже, люди с ограниченными возможностями здоровья представляются Софии как обделенные жизнью и очень ранимые. Ей кажется, что заставляя их совершать действия в пользу других, чтобы и остальным было комфортно, – это дискриминация. В реальности таким поведением София совершает обратную дискриминацию. Она ограничивает остальных посетителей в возможности пользоваться проходом и ущемляет тем самым их права, а вовсе не обеспечивает равенство).

2. Действие: Предупредит женщину на коляске, что отвезет ее в сторону, и откатит коляску так, чтобы другие посетители могли подойти к экспонатам: «Я отвезу Вас немного в сторону, чтобы Вы не загромождали проход, хорошо?».

Мысли: «Как будто она одна в музее! Не хочу раздражать толпу людей, надо им помочь».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. В этой ситуации можно наблюдать проявление прямой дискриминации: в пользу большинства ущемляются права человека с ограниченными возможностями здоровья. София решает действовать, чтобы не провоцировать агрессию толпы, и пытается урегулировать ситуацию).

вать возникший конфликт. Она даже выбирает вежливые, на первый взгляд, формулировки, но вторгается в личное пространство человека, а это недопустимо. Важно помнить, что коляска, включая ручки сзади, за которые можно покатить кресло, является частью личного пространства человека. К нему необходимо относиться с уважением).

3. Действие: Проигнорирует жалобу: «Извините, общение с инвалидами не входит в мои обязанности». Мысли: «Не мои проблемы! Я отвечаю за то, чтобы экспонаты не трогали руками».

(Комментарий для ведущего: такое действие некорректно. София должна обеспечивать комфортные условия для посетителей, а не только следить за сохранностью экспонатов. Также посетительница на инвалидной коляске может услышать Софию, такие слова могут ее расстроить, обидеть или разозлить, потому что София таким образом разделяет общение с людьми без нарушений и с нарушениями опорно-двигательного аппарата).

4. Действие: Подойдет к женщине на инвалидной коляске на расстояние метра и с улыбкой попросит ее подвинуться».

Мысли: «Пожалуйста, откатите коляску немного в сторону, Вы загородили проход. Спасибо!».

(Комментарий для ведущего: это наиболее корректное поведение. София старается учесть потребности всех посетителей и решить проблему. С помощью вежливости и уважения вполне реально создать комфортные условия с равными правами и возможностями).

КЕЙС № 2:

Зоопарк. Артем знакомится с посетителем на инвалидной коляске, которого он будет сопровождать по территории. У посетителя парализована одна сторона тела.

Что в первую очередь сделает Артем?

Варианты поведения:

1. Действие: Потрясет одну из рук посетителя в знак приветствия: «Очень рад!». Мысли: «Если не поздороваюсь с ним так же, как с другими, он может обидеться».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Во-первых, Артем без разрешения нарушает личное пространство человека. Во-вторых, он руководствуется стереотипом об излишней чувствительности людей с ОВЗ. Артему кажется, что особое, отличающееся от других приветствие может обидеть человека, заставит его чувствовать себя не таким, как все. В реальности это не так. Ограничения в передвижении не означают, что человек более ранимый – его чувствительность зависит от характера и личных качеств, о которых сложно догадаться при первом знакомстве).

2. Действие: Протянет руку для рукопожатия: «Артем, очень приятно!».

Мысли: «Не буду придавать значения тому, что он на коляске. Покажу ему, что я считаю его обычным человеком, чтобы ему не было неприятно».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Равноправное и уважительное отношение – это хорошо, но из-за отсутствия информации о состоянии человека есть риск создать для него неловкую ситуацию).

3. Действие: Обнимет посетителя: «Добрый день! Рад вас видеть!».

Мысли: «Его, наверное, очень редко обнимают. Покажу ему свое положительное отношение».

(Комментарии для ведущего: такое действие некорректно. Оно основано на стереотипном мнении, что человек с ограниченными возможностями здоровья обделен теплом и заботой. Действуя так, Артем нарушает личное пространство. Если возникает порыв обнять человека, стоит вначале спросить, комфортно ли ему обниматься с незнакомцем).

1. Действие: Помашет рукой, находясь на некоторой дистанции: «Здравствуйте!».

Мысли: «Не хочу нарушать его границы. Поздоровуюсь на комфортной дистанции».

(Комментарии для ведущего: это наиболее корректное поведение. Не имея изначальной информации, как человеку комфортно, чтобы его приветствовали, самый правильный выбор – держать социальную дистанцию. Вдобавок Артем может кивнуть и улыбнуться, чтобы продемонстрировать доброжелательность и при этом не нарушить границы посетителя»).

6. ПРАКТИКУМ «ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБРАЩЕНИЯ / УПРАВЛЕНИЯ КОЛЯСКОЙ»

1. После разбора кейсов ведущий и/или приглашенный эксперт из профильного СО НКО проводят небольшой практикум по корректному взаимодействию. Участникам задается вопрос: были ли в кейсах представлены ошибочные случаи, связанные с некорректными манипуляциями с инвалидной коляской? (Да, ситуация с женщиной в музее). В чем именно заключалась ошибка волонтера? (Откатила коляску без согласия женщины, нарушила ее личное пространство).
2. Далее желающим участникам предлагается по очереди сесть в кресло и проехать на нем несколько метров между препятствиями из стульев.
3. Эксперт и ведущий показывают, как правильно катить инвалидное кресло, если на это получено согласие человека, и как катить его так, чтобы оно не опрокинулось, чтобы человеку было комфортно.
4. Участникам предлагается описать сценарий помощи человеку, использующему коляску: с чего следует начать (поинтересоваться, нужна ли человеку помощь, на каком расстоянии, в какой позиции по отношению к человеку лучше находиться), как именно человеку нужно помогать, как катить коляску в случае, если на это есть запрос.

7. ЛЕКЦИЯ «ПОТРЕБНОСТИ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА И ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ОБЩЕНИЯ С НИМИ»

Ведущий проводит интерактивную лекцию с использованием презентации (Приложение 4). Возможно привлечение к проведению занятия внешнего эксперта – представителя профильной СО НКО. В этом случае используются материалы эксперта. По завершении лекции ведущий занятия и/или эксперт отвечают на возникшие вопросы.

Комментарии для ведущего: в процессе лекции важно обращаться к личному опыту и выводам участников, полученным в ходе предыдущих упражнений.

8. РАЗРАБОТКА СОБСТВЕННЫХ ПРОБЛЕМНЫХ КЕЙСОВ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Участники остаются в тех же четырех группах, в которых они решали готовые кейсы. Новая задача подгрупп: опираясь на полученные на занятии опыт и знания о правилах корректной коммуникации, а также на свой

личный опыт работы или посещения культурных площадок, разработать собственные кейсы взаимодействия с людьми с инвалидностью рассматриваемой нозологии с вариантами поведения волонтера и обоснованиями (по 2 варианта: один корректный, один – нет). (15 минут)

Далее группы по очереди презентуют кейсы и варианты поведения волонтера, остальные участники выбирают вариант корректного поведения и обосновывают свои ответы. В завершение представители группы называют правильный ответ и озвучивают свои аргументы. Ход переходит к следующей группе. (15 минут)

9. РЕФЛЕКСИЯ. ЗАВЕРШЕНИЕ ЗАНЯТИЯ

Сбор обратной связи, ответы на вопросы, информация о следующей встрече.

Ведущий предлагает участникам поделиться мыслями, возражениями, чувствами, возникшими после занятия, задать вопросы, привести свои примеры из жизни, если возникла такая потребность.

Ведущий еще раз благодарит участников и прощается.

ИНСТРУКЦИИ К УПРАЖНЕНИЮ «ДИСТАНЦИЯ»

Инструкция № 1

Вы рассказываете о том, что Вы сегодня ели на завтрак, находясь на очень большом расстоянии от номера один. Вам как будто бы неприятно приближаться к нему, разговаривать с ним. Или Вам его очень жаль, настолько, что хочется быстрее закончить разговор и уйти.

Инструкция № 2

Вы рассказываете о том, что Вы сегодня ели на завтрак, стоя очень близко к человеку, нависая над ним, так, что ему приходится запрокидывать голову. Еще Вы периодически наваливайтесь на спинку его кресла (стула)

Инструкция 3

Вы рассказываете о том, что Вы сегодня ели на завтрак, расположившись так, чтобы Ваши глаза находились на одном уровне с глазами номера один, либо стоя от него на расстоянии одного метра и глядя ему в глаза. Вы не пытаетесь прикасаться к нему или к креслу.

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 1

1. Действие: Не примет жалобу посетителей и упрекнет их в неуважительном отношении к людям с ограниченными возможностями здоровья: «Не видите, что ли? Человек – инвалид. Будьте толерантными!».

Мысли: «Ей и так тяжело живется, а на нее еще и жалуются. Никакой толерантности!».

2. Действие: Предупредит женщину на коляске, что отвезет ее в сторону, и откатит коляску так, чтобы другие посетители могли подойти к экспонатам: «Я отвезу Вас немного в сторону, чтобы Вы не загоразивали проход, хорошо?».

Мысли: «Как будто она одна в музее! Не хочу раздражать толпу людей, надо им помочь».

3. Действие: Проигнорирует жалобу: «Извините, общение с инвалидами не входит в мои обязанности».

Мысли: «Не мои проблемы! Я отвечаю за то, чтобы экспонаты не трогали руками».

4. Действие: Подойдет к женщине на инвалидной коляске на расстояние метра и с улыбкой попросит ее подвинуться.

Мысли: «Пожалуйста, откатите коляску немного в сторону, Вы загородили проход. Спасибо!».

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ К КЕЙСУ 2

1. Действие: Пожмет одну из рук посетителя в знак приветствия: «Очень рад!». Мысли: «Если не поздороваюсь с ним так же, как с другими, он может обидеться».

2. Действие: Протянет руку для рукопожатия: «Артем, очень приятно!». Мысли: «Не буду придавать значения тому, что он на коляске. Покажу ему, что я считаю его обычным человеком, чтобы ему не было неприятно».

3. Действие: Обнимет посетителя: «Добрый день! Рад Вас видеть!». Мысли: «Его, наверное, очень редко обнимают. Покажу ему свое положительное отношение».

4. Действие: Помашет рукой, находясь на некоторой дистанции: «Здравствуйте!». Мысли: «Не хочу нарушать его границы. Поздороваюсь на комфортной дистанции».



**Еврейский
музей**
и центр толерантности

ШКОЛА ИНКЛЮЗИВНОГО КУЛЬТУРНОГО ВОЛОНТЕРА

Приложение 4

Потребности людей с нарушениями опорно-
двигательного аппарата и правила корректного общения
С НИМИ



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



РОССИЙСКИЙ
ФОНД
КУЛЬТУРЫ



Опорно-двигательный аппарат – это совокупность костей, мышц и вспомогательных образований, которые обеспечивают движение частей тела в отношении друг друга и перемещение тела как целого в пространстве.

Классификация нарушений опорно-двигательного аппарата

Заболевания нервной системы: детский церебральный паралич, полиомиелит.

Врожденная патология опорно-двигательного аппарата: врожденный вывих бедра, кривошея, косолапость и другие деформации стоп, аномалии развития позвоночника (сколиоз), недоразвитие и дефекты конечностей, аномалии развития пальцев кисти, артрогрипоз.

Приобретенные заболевания и повреждения опорно-двигательного аппарата: травматические повреждения спинного мозга, головного мозга и конечностей, полиартрит, заболевания скелета (туберкулез, опухоли костей, остеомиелит).

Инвалид ЧЕЛОВЕК с инвалидностью, пользующийся коляской, называется колясочником. Это слово относительно корректно, оно шире всего распространено.

Более корректно – ЧЕЛОВЕК, пользующийся коляской.

Также корректно говорить «спинальник», но это слово распространено гораздо меньше.

Самый корректный вариант:

ЧЕЛОВЕК С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Тогда вам будет легче разговаривать.

Помните, что инвалидная коляска – личное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте и не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Не стоит хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек знал об этом заранее.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

В диалоге с колясочником обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

При знакомстве с человеком с инвалидностью вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой, обычно способны на это действие.

К ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому – по имени и отчеству; говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком. Только в ситуации общения со слабослышащим можно увеличить громкость голоса, а с человеком, имеющим нарушения интеллектуального развития, перейти на более подходящий язык. Обращаться к ним по имени и на «ты» можно только, если вы уже знакомы.

