

Разработано Региональным ресурсным центром
по координации социокультурной реабилитации и абилитации инвалидов (СКРА)
на базе ГКУ РС(Я) «Якутская республиканская специальная библиотека
для незрячих и слабовидящих им. И.Н. Егорова - Горного»

Рекомендованный алгоритм (сценарий) телефонного разговора с получателем услуги СКРА

Цель звонка: Установить контакт, рассказать о возможностях и составить «культурный маршрут».

1. Приветствие и представление

– Здравствуйте! Меня зовут **[Ваше имя]**, я представляю **[Название вашего учреждения – библиотеки / ДК / музея / театра / ДШИ / ДХШ / ДШМ]**. Мы звоним по поручению Министерства культуры Якутии в рамках программы поддержки. Удобно ли вам сейчас разговаривать?

2. Суть обращения

– Мы связываемся с вами, чтобы предложить бесплатное участие в культурных и творческих мероприятиях нашего города/поселка. В вашей программе реабилитации (ИПРА) указано направление «социокультурная реабилитация», и наша задача – помочь вам найти интересные занятия по душе.

3. Выявление интересов (самый важный этап)

– Подскажите, пожалуйста, что вам ближе?

- *Вариант А (Активный):* Вам было бы интересно посещать занятия в творческой студии, учиться чему-то новому в кружках?
- *Вариант Б (Спокойный):* Или вы предпочитаете просто иногда посещать праздничные концерты, ходить на выставки в музей или в кино?
- *Вариант В (Дистанционный):* Если вам сложно выходить из дома, мы можем предложить онлайн-мероприятия или визит нашего специалиста к вам.

4. Построение маршрута

– У нас как раз скоро планируется [название ближайшего мероприятия или работа кружка]. Мы были бы очень рады видеть вас среди участников!

– Как вы смотрите на то, чтобы мы включили вас в список гостей / участников этой группы?

5. Отработка сомнений (если человек отказывается)

– Я вас понимаю. Если сейчас нет возможности или желания – это нормально. Наша программа рассчитана на целый год. Давайте я оставлю вам свой номер телефона, и как только у вас появятся силы или интерес – просто позвоните мне, и мы подберем что-то подходящее.

6. Завершение разговора

– Спасибо за общение! Мы будем на связи. Если у вас возникнут вопросы по культурным мероприятиям, вы всегда можете позвонить мне напрямую по этому номеру. Всего вам доброго!

Советы куратору:

- **Тон голоса:** Говорите спокойно и доброжелательно. Это не проверка, а предложение новых возможностей.
- **Слушайте больше:** Если человек начал рассказывать о своих увлечениях – обязательно зафиксируйте это.
- **Законные представители:** Если человек не может говорить сам, ведите этот же диалог с его родственником или опекуном.