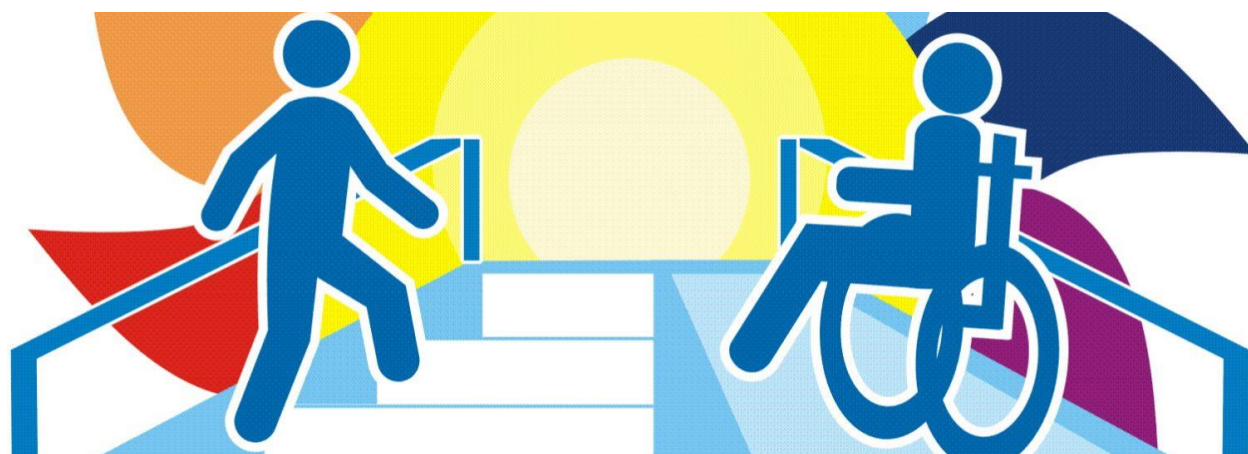


**Организационно-методический центр – обособленное подразделение
МБУК «КДЦ» Грайворонского городского округа**

Как учреждению культуры работать с инвалидами



2023 год

Подготовка пространства

[Минкультуры](#) и [Минтруд](#) требуют оформлять паспорт доступности. Он свидетельствует о том, насколько учреждение и его услуги доступны людям с инвалидностью. На основании паспорта учреждение может запросить дополнительное финансирование на улучшение инфраструктуры.

Как провести аудит доступности

Основные требования к физической доступности объекта прописаны в [своде правил Минстроя](#). В нем также есть ГОСТы по каждой зоне объекта: по пандусам, лестницам, поручням. Чтобы учесть все требования, действуйте по алгоритму.

Оцените возможности здания. Проверьте техническое состояние здание и включение в перечень культурного наследия. Такие объекты нельзя перестраивать, изменять их внешний облик, иначе они могут потерять историческую и культурную значимость. Учитывайте конструкцию и материалы постройки для того, чтобы выбрать элементы доступной среды, которые применимы в данных условиях.

Совет

Для старых зданий используйте принцип разумного приспособления

Разумное приспособление означает, что изменения объекта не должны стать несоразмерным или неоправданным бременем для него. Например, если конструкция здания не позволяет сделать пандус для инвалидов, учреждение может приобрести коляски-ступенькоходы или коляски на гусеничном ходу.

Привлеките экспертную оценку. Чтобы применить решения для адаптации, которые не навредят зданию, обратитесь за помощью к специалисту. Для этого воспользуйтесь услугами сторонней организации или отправьте на обучение своего сотрудника.

В таблице ниже можно сравнили основные критерии выбора первого или второго варианта.

Таблица 1. Сторонняя организация или обучение своего специалиста

Критерии	Сторонняя организация	Обучение сотрудника
Цена	Можно сделать бесплатно.	Обучение и простой в работе придется оплачивать.
Скорость	В бесплатных организациях большие очереди.	Придется ждать, пока сотрудник отучится.
Качество	Проверяйте компетенции организации, куда обращаетесь за аудитом.	Проверяйте компетенции организации, в которую направляете сотрудника на обучение.
Перспективы	Если стандарты и нормативы изменятся, то аудит следует проводить снова.	Если стандарты и нормативы изменятся, то в штате есть сотрудник, который сможет провести аудит и обновить паспорт доступности самостоятельно.

Совет

Обратитесь в общественную организацию инвалидов, чтобы получить бесплатную помощь

Например, в отделение Всероссийского общества слепых или Всероссийского общества инвалидов. Как правило, в штате этих организаций есть специалисты, которые могут проводить аудит на доступность,

участвовать в комиссии по паспортизации, подписывать паспорт доступности. Многие общественные организации оказывают такие услуги бесплатно, потому что они заинтересованы, чтобы учреждения были доступны для всех категорий инвалидов.

Оформление результатов. Учреждение культуры должно заключить договор на проведение аудита с организацией-исполнителем. В договоре нужно перечислить требования к конечному результату. Бывали случаи, когда организация-аудитор описывала все недостатки учреждения и давала одну рекомендацию – привести всё в соответствие со сводом правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Не принимайте такую рекомендацию, инспекторы должны предложить план действий по каждому найденному недостатку. Когда в устаревшем здании невозможно применить современные технические решения, план поможет обосновать проверяющим отсутствие элементов доступности.

Как обеспечить доступную среду

Обоснование

Требования к доступности услуг закреплены в приказах Минкультуры:

- [от 16.11.2015 № 2800](#) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»;
- [от 09.09.2015 № 2400](#) «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;
- [от 16.11.2015 № 2803](#) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

- [от 10.11.2015 № 2761](#) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

Основные зоны, к которым применяются требования физической доступности:

- территория;
- входная группа;
- пути движения;
- санузел;
- зона оказания услуги.

Подробнее о том, как сделать учреждение доступным для инвалидов, читайте в [рекомендации](#).

Критерии доступности:

Информативность – обеспечение легкой идентификации туалета для МГН, простота определения направления движения к туалету с любой точки здания.

Доступность – перемещения внутри и использования оборудования санузла любой категорией МГН без привлечения посторонней помощи.

Безопасность – безопасность использования, действия в особых случаях.

Комфорт – интуитивная простота использования оборудования, комфорт использования.

[Тифлоцентр](#) создал интерактивные чек-листы по основным зонам контроля в учреждении. Нажмите на нужный элемент и узнайте, как обеспечить его доступность.

Установите центральный опорный поручень лестничного марша.

Установите табло с тактильно-звуковой мнемосхемой для передачи информации.

Установите беспроводную кнопку связи с персоналом.

Установите пандус для самостоятельного подъема ко входу в здание.

Для обеспечения безопасного движения на входной группе используйте тактильное грязезащитное покрытие.

Контрастно выделите края первой и последней ступеней по всей длине лестницы.

Разместите тактильную предупредительную разметку и убедитесь, что при открытой двери расстояния между ней и ступенями достаточно для возможности маневрирования на инвалидной коляске.

При отсутствии пандуса необходимо установить подъемник.

Установите информационные тактильные указатели на поверхности поручней на начало и окончание лестничного марша.

Используйте ленту для контрастной маркировки дверного проема.

Нанесите перед дверью тактильную предупредительную разметку.

Просчитайте размер и габариты дверного проема для возможности проезда на инвалидной коляске.

Установите перед лестницей тактильные индикаторы в виде конусов и полос.

Установите предупреждающий контрастный указатель перед мнемосхемой.

Установите рельефную тактильную плитку (полосу).

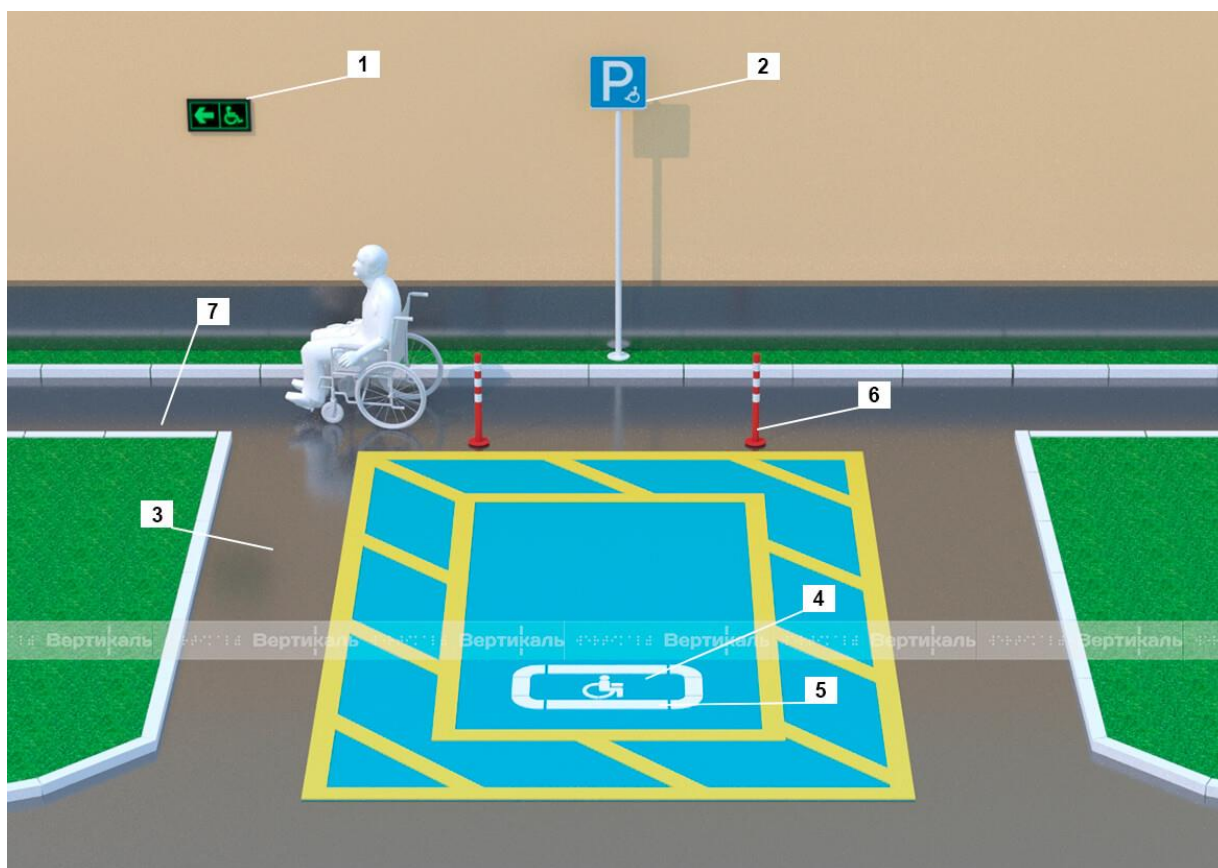
Установите эргономичную ручку с возможностью использования инвалидами с различной доступностью по высоте.

Установите бордюрные пандусы по обеим сторонам перехода через проезжую часть.

Установите уличное модульное ограждение для удобства пешеходных передвижений.

Пример

Парковка



Установите тактильную пиктограмму со световой индикацией для направления движения.

Установите дорожный знак для обозначения стоянки.

Места для личного автотранспорта инвалидов желательно размещать вблизи входа в предприятие или в учреждение, доступного для инвалидов, но не далее 50 м, от входа в жилое здание - не далее 100 м.

Нанесите на асфальт специальную разметку для обозначения места парковки.

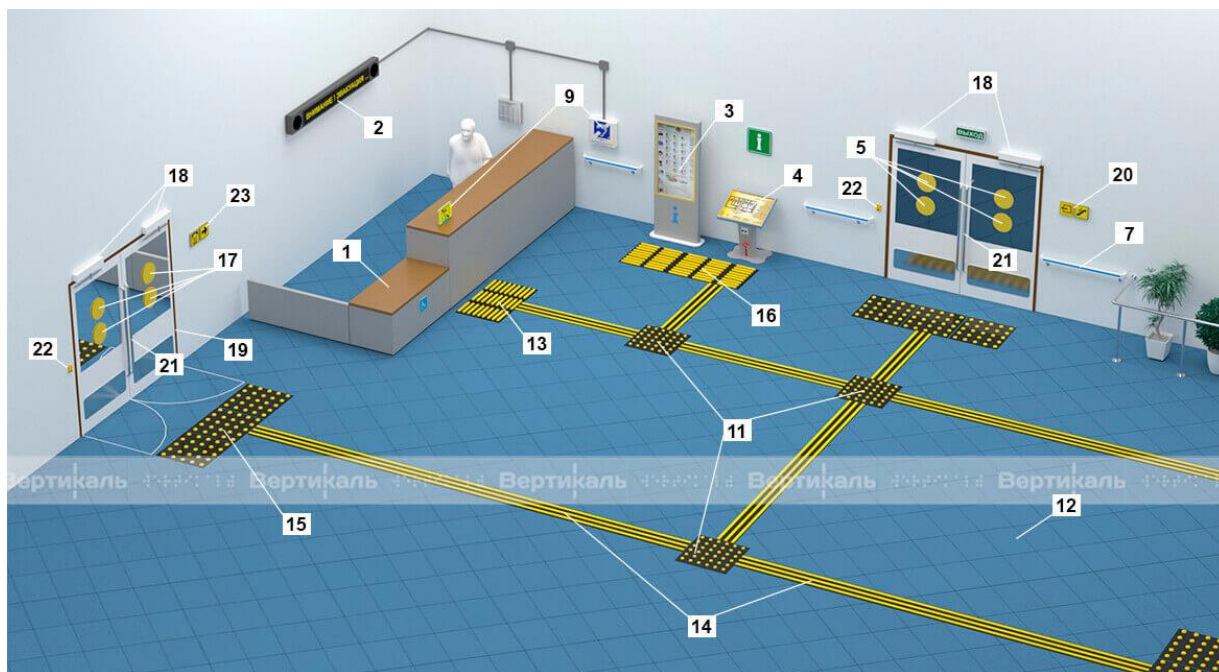
Используйте специальную краску-спрей для нанесения изображений через трафарет на асфальт или тротуарную плитку.

Установите ограничительный столбик для предотвращения заезда иных транспортных средств на пути движения посетителей.

Рекомендуемая ширина пешеходной дорожки 2,0 м. (допускается уменьшение до 1,2 м.).

Пример

Холл



Выделите минимум одну зону для сервисного обслуживания.

Используйте визуально-акустическое табло и информационную бегущую строку для оповещения и информирования посетителей.

Установите информационный тактильно-сенсорный терминал для обеспечения необходимой информацией об объекте, услугах и режиме работы.

Установите табло с тактильно-звуковой мнемосхемой для информирования посетителей об окружающем пространстве.

Обеспечьте контрастную маркировку прозрачных дверей и дверного проема.

Установите настенные опорные поручни. Они будут выполнять двойную функцию: направляющий элемент с применением тактильной информации, точка опоры для посетителей с нарушением ОДА.

Индукционная петля поможет людям с нарушениями слуха.

Используйте тактильную предупредительную разметку для зонирования и идентификации безопасных путей движения.

Контрастное сочетание цветов при отделке помещения облегчит идентификацию поверхностей и предметов.

Используйте тактильную предупредительную разметку в зоне оказания услуг и сервисного обслуживания.

Нанесите перед дверью тактильную предупредительную разметку.

Нанесите перед тактильную направляющую разметку для обеспечения безопасного движения посетителей.

Установите предупреждающий контрастный указатель перед мнемосхемой.

Обеспечьте контрастную маркировку прозрачных дверей и дверного проема.

Установите доводчик для безопасности движения посетителей.

Контрастная маркировка дверного проема облегчит его идентификацию.

Повесьте на дверь табличку с названием кабинета и его предназначением.

Установите эргономичную ручку с возможностью использования инвалидами с различной доступностью по высоте.

Установите эргономичную ручку с возможностью использования инвалидами с различной доступностью по высоте.

Установите доводчик для безопасности движения посетителей.

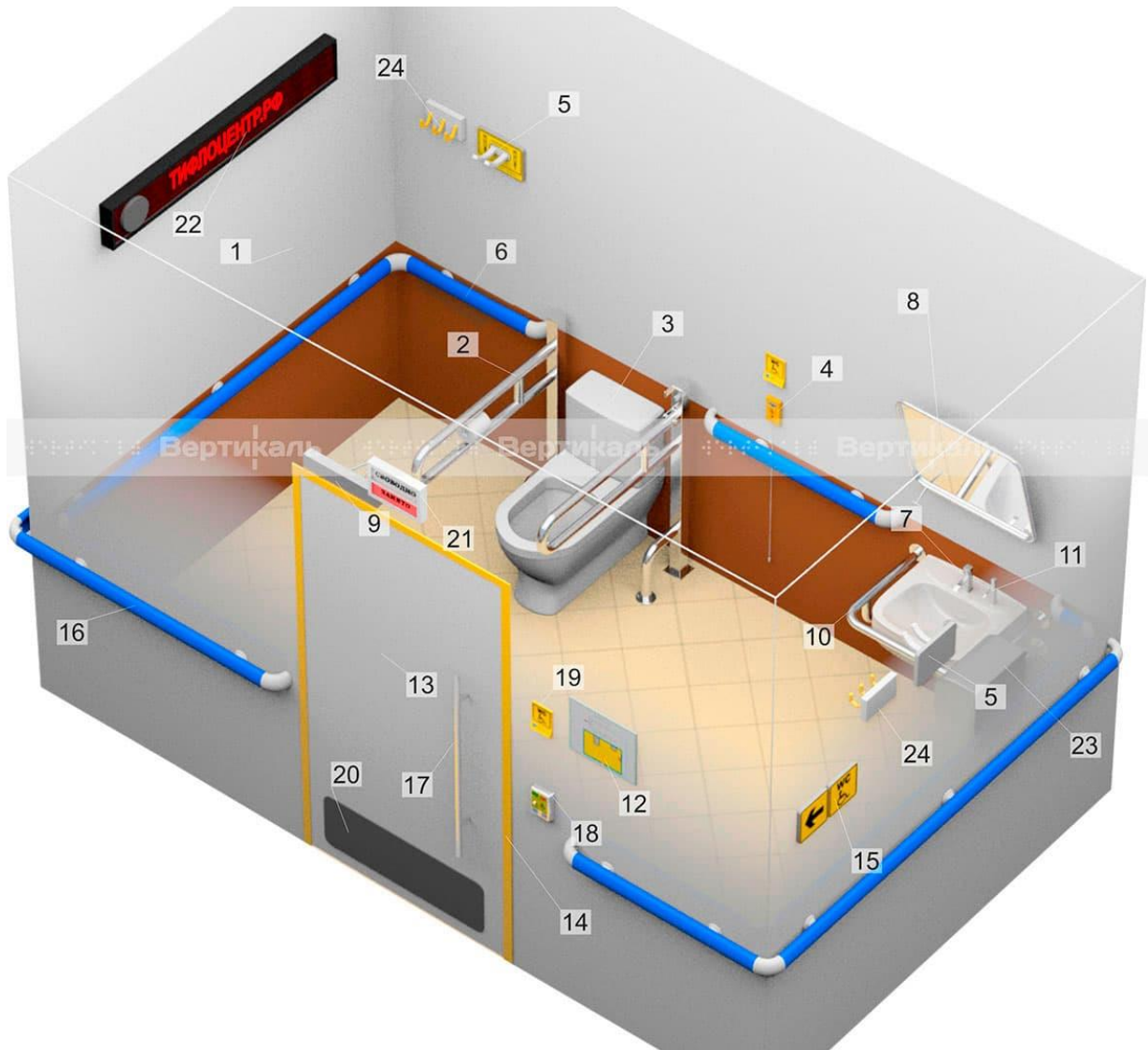
Установите тактильную информационную табличку с информацией об объекте, услугах и режиме работы.

Используйте систему «Доступный вход» для автоматического открывания дверей.

Используйте систему «Доступный вход» для автоматического открывания дверей.

Пример

Санузел



Обеспечьте возможность беспрепятственного маневрирования человека на инвалидной коляске. Подъезд к унитазу, умывальнику и сушилке.

Установите откидной поручень для унитаза.

Установите унитаз с автоматическим сливом воды или кнопочным управлением.

Установите беспроводную кнопку вызова помощи.

Установите крючок для костылей.

Установите крючок для костылей.

Установите пристенный опорный поручень.

Установите сенсорный кран для облегчения подачи воды.

Установите поворотное зеркало для возможности пользования зеркалом инвалидом-колясочником.

Используйте систему «Доступный вход» для обеспечения комфортного доступа людей, использующих костыли, трости и инвалидные коляски.

Установите опорный поручень для раковины.

Установите сенсорный дозатор жидкого мыла.

Используйте тактильно-звуковую мнемосхему для информирования посетителей об окружающем пространстве.

Просчитайте размер и габариты дверного проема для обеспечения проезда инвалидной коляски.

Контрастное сочетание цветов при отделке помещения облегчит идентификацию поверхностей и предметов.

Установите тактильную информационную табличку для обеспечения легкой идентификации туалета, а также наглядности пути движения.

Установите пристенный опорный поручень с травмобезопасными окончаниями.

Установите эргономичную ручку с возможностью использования инвалидами с различной доступностью по высоте.

Используйте систему «Доступный вход» для обеспечения комфортного доступа людей, использующих костыли, трости и инвалидные коляски.

Установите тактильно-звуковую табличку для идентификации санузла.

Установите отбойник для инвалидной коляски, чтобы защитить покрытия дверей.

Используйте адаптивную систему (световое табло очереди) "Занято-свободно".

Установите визуально-акустическую систему для информирования всех категорий граждан в соответствии с принципами «универсального дизайна». Дополнительно применяется для оповещения о возникновении ЧС.

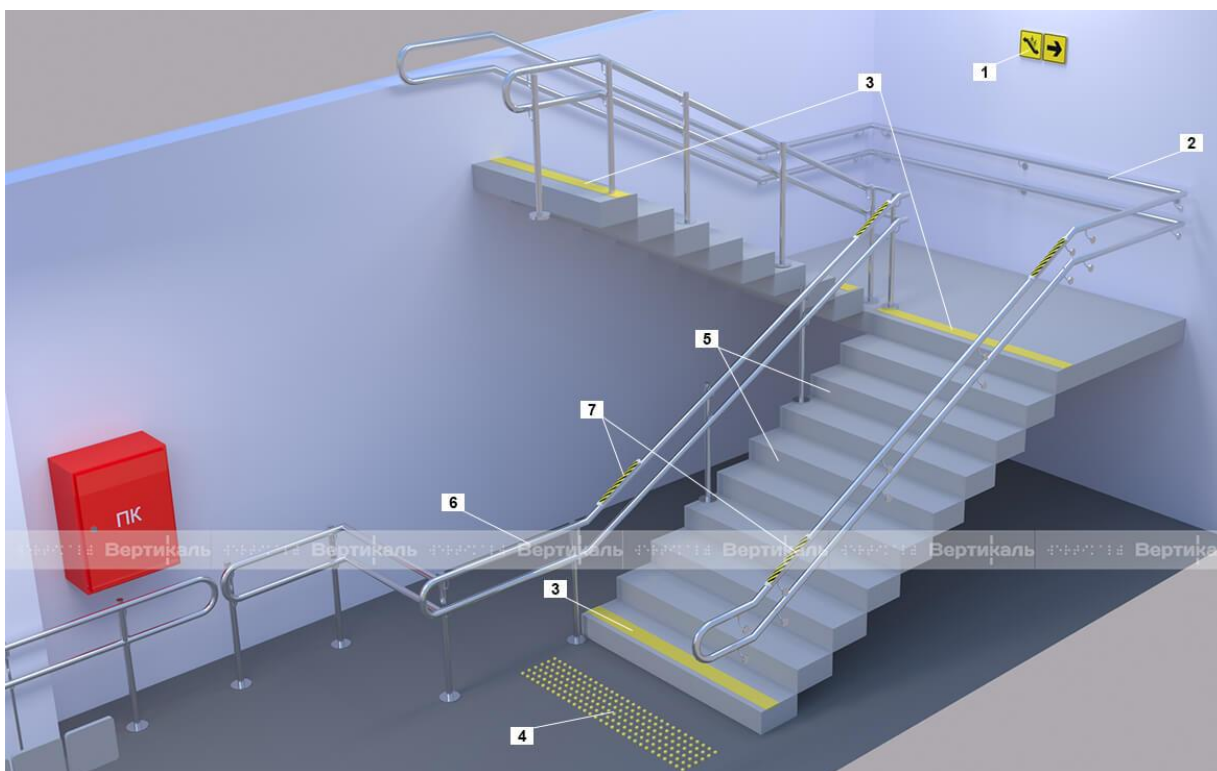
Установите сушилку для рук.

Установите крючок для сумок и одежды.

Установите крючок для сумок и одежды.

Пример

Лестница



Используйте тактильные пиктограммы для легкой идентификации направления движения к эвакуационному выходу.

Установите настенные опорные поручни.

Контрастно выделите края первой и последней ступеней по всей длине лестничного марша.

Контрастно выделите края первой и последней ступеней по всей длине лестничного марша.

Нанесите тактильную предупредительную разметку.

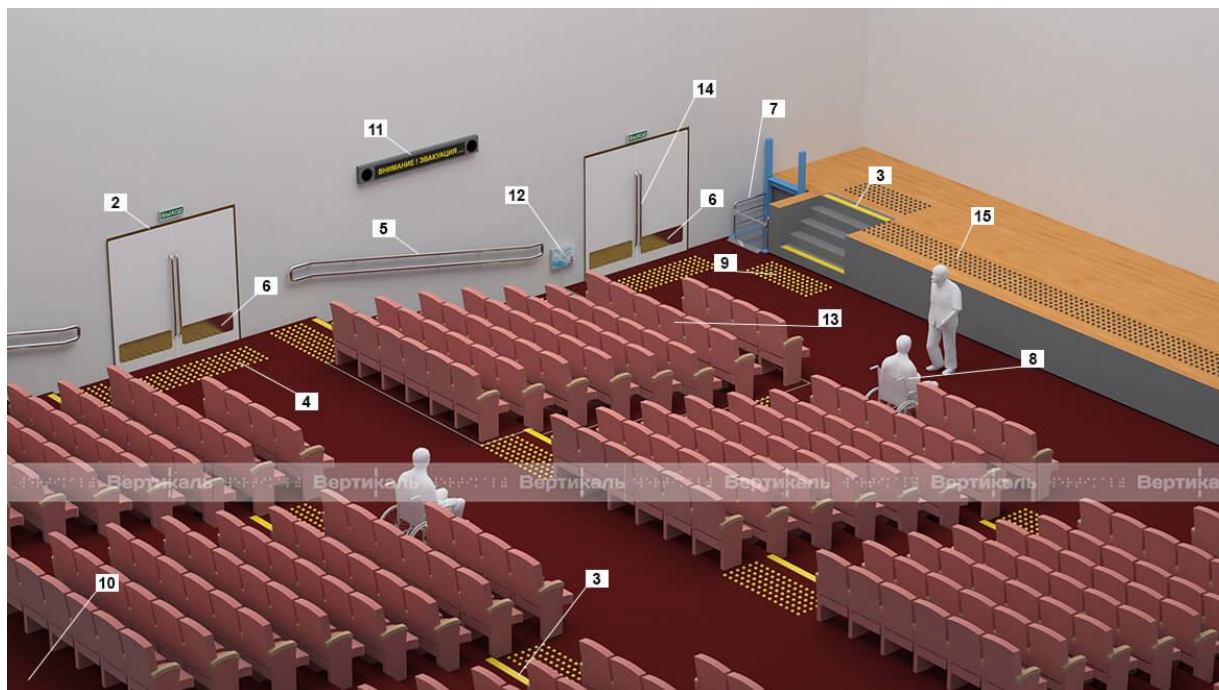
Поверхность ступеней должна иметь антискользящее покрытие и быть шероховатой. Ширина лестничного марша и высота ступеней должны отвечать государственным нормативам.

Установите опорный поручень лестничного марша.

Используйте тактильно-контрастную накладку для маркировки поручней.

Пример

Концертный зал



Обеспечьте контрастную маркировку габаритов дверного проема.

Контрастно выделите края первой и последней ступеней по всей длине лестничного марша.

Нанесите предупредительную разметку перед дверью.

Установите настенные опорные поручни.

Установите отбойник для инвалидной коляски, чтобы защитить покрытия дверей.

Установите отбойник для инвалидной коляски, чтобы защитить покрытия дверей.

При отсутствии пандуса необходимо установить подъемник.

Учтите наличие место для инвалидов-колясочников из расчета не менее 1% от числа зрителей.

Нанесите тактильную предупредительную разметку перед лестницами.

Контрастное сочетание цветов при отделке помещения облегчит идентификацию поверхностей и предметов.

Используйте визуально-акустическое табло и информационную бегущую строку для оповещения и информирования посетителей.

Индукционная петля поможет людям с нарушениями слуха.

Места в первом ряду, в центральном ряду необходимо отдать для использования инвалидами с нарушением слуха.

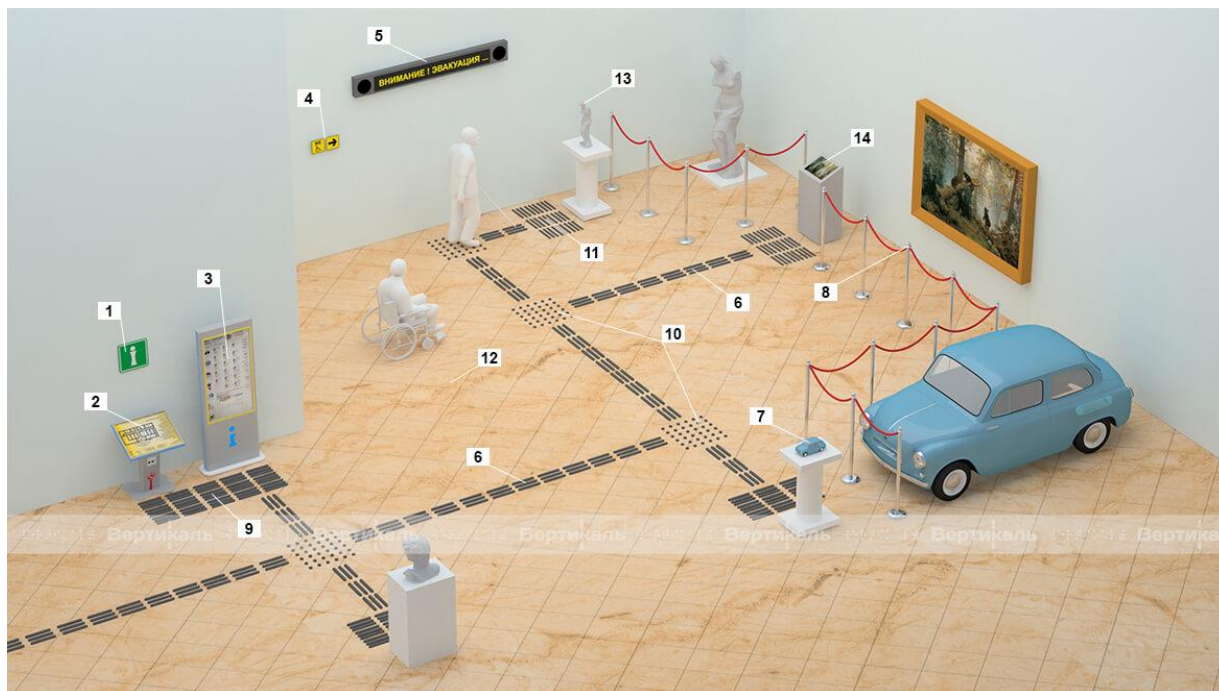
Установите эргономичную ручку с возможностью использования инвалидами с различной доступностью по высоте.

Нанесите тактильную предупредительную разметку перед краем сцены.

Контрастно выделите края первой и последней ступеней по всей длине лестничного марша.

Пример

Выставочное пространство



Установите тактильную пиктограмму для системы визуальной навигации.

Установите табло с тактильно-звуковой мнемосхемой для информирования посетителей об окружающем пространстве.

Установите тактильную пиктограмму для обозначения направления движения к санузелу.

Используйте информационную бегущую строку для информирования и оповещения посетителей.

Нанесите тактильную направляющую разметку на пол.

По возможности оснастите экспонаты уменьшенной копией для самостоятельного тактильного восприятия.

Нанесите тактильную направляющую разметку на пол.

Установите стойки для обеспечения безопасного и направленного движения посетителей.

Установите предупреждающий контрастный указатель перед мнемосхемой.

Используйте тактильную предупредительную разметку для зонирования и идентификации безопасных путей движения.

Контрастное сочетание цветов при отделке помещения облегчит идентификацию поверхностей и предметов.

Используйте уменьшенные говорящие тактильные экспонаты.

Оснастите экспонаты тактильными 3D-копиями для незрячих.

Нанесите тактильную предупредительную разметку перед экспонатами.

Установите информационный тактильно-сенсорный терминал для обеспечения полной информацией о назначении учреждения, режиме его работы, а также доступных услугах.

Как повысить доступность сайта

Общими основами сайта для слабовидящих будут следующие принципы:

1. **Контрастная версия сайта.** Все цвета на странице должны быть контрастными между собой, чтобы люди, которые не различают оттенки или близкие тона могли спокойно воспринимать информацию. Это может быть белый фон и черные буквы или, наоборот, черны фон и белые буквы.
2. **Изменение размера шрифта.** У всех людей с нарушением зрения разные возможности, потому на адаптированной версии необходимо оставить элементы для изменения размера текста. Шрифты изменяются от 16, 18, 20 px.

За стандарты разработки сайтов отвечает W3C (Консорциум всемирной паутины). В рамках этой компании были выпущены WCAG (рекомендации по доступности содержание интернет-ресурсов). Согласно этим документам, доступность определена четырьмя принципами: понятность, воспринимаемость, управляемость и надежность. Чтобы сайт стал читаемым, стоит обратить внимание на семантическую верстку.

Совет

Адаптируйте сайт для инвалидов с помощью бесплатного кода

Для того, чтобы адаптировать свой сайт для слабовидящих существует специальный код-вставка. Например, на <https://lidrekon.ru/slep/> можно сделать это бесплатно. Для этого в специальном поле нужно выбрать кодировку и вариант расположения на странице. Приложение сгенерирует код кнопки, который можно разместить в любом месте страницы для перехода в режим для слабовидящих.

Работа с разными категориями инвалидов

Корректный язык и точная терминология помогают наладить контакт, проявить уважение, снять неловкость. Посетитель с инвалидностью не ожидает особого обхождения, но вправе рассчитывать на использование адекватного языка и этикета и деятельную поддержку. Воспользуйтесь вспомогательной таблицей, чтобы правильно обратиться и не обидеть человека.

Таблица 2. Как говорить о людях с инвалидностью

Допустимо	Недопустимо
Человек с инвалидностью	Инвалид*
Человек, использующий инвалидную коляску	Человек с ограниченными возможностями, колясочник
Человек, передвигающийся на коляске	Больной, калека
Человек на кресле-коляске	Неполноценный
Незрячий	Человек с дефектом
Человек с инвалидностью по зрению	Слабовидящий человек
Человек с нарушением зрения	Слепой
Собака-проводник	Собака-поводырь
Неслышащий человек	Глухонемой
Слабослышащий человек	Глухой человек с остатками слуха
Человек с инвалидностью по слуху	Немой
Человек, пользующийся жестовым языком	Говорящий на жестовом языке
Переводчик жестового языка	Сурдопереводчик
Человек с особенностями развития	Человек с задержкой/отставанием в развитии
Человек с особенностями развития	Человек с интеллектуальной недостаточностью, умственно отсталый
Человек с ментальной инвалидностью	Слабоумный
Человек с синдромом Дауна	Человек с болезнью Дауна
Человек с аутизмом	Больной аутизмом
Человек с расстройством аутистического спектра (РАС)	Аутист
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный
Человек с ДЦП (детский церебральный	ДЦП-шник

паралич)	
Имеет ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП
Человек с нарушениями роста	Карлик
*Инвалид – официально принятое, часто употребляемое слово. Допустимо, но не рекомендуется в личном общении.	

Используйте четыре главных правила общения, которые применимы ко всем категориям инвалидов.

1. Обращайтесь непосредственно к инвалиду, а не к лицу, которое его сопровождает.
2. Спрашивайте перед тем, как начать помогать. Не нужно причинять добро, если человек не нуждается в ваших услугах.
3. Соблюдайте субординацию.
4. Будьте внимательны и терпеливы при общении с человеком, испытывающим трудности в общении. Не поправляйте его и не договаривайте. Переспрашивайте, если не поняли, о чем идет речь.

Проведите инструктаж всех сотрудников учреждения, которые взаимодействуют с инвалидами. В первую очередь проинструктируйте охранников, кассиров и администраторов.

Совет

Направьте сотрудников на бесплатное онлайн-обучение

Зачастую занятия проходят в онлайн-форматах, но также возможен формат очного обучения. После обучения сотруднику выдадут документ о повышении квалификации.

Для обучения сотрудника можно обратиться в районный Центр социального обслуживания или воспользоваться вариантами ниже.

Таблица 3. Где можно обучить работе с инвалидами

Название организации	Формат обучения	Длительность обучения	Цена
Школа Менеджера Культуры	Онлайн	36 часов, но можно экстерном	Включено в подписку Системы Культура
Онлайн-платформа «Культура. Inc»	Онлайн	По факту сдачи тестирования	Бесплатно
Образовательный портал Prodlenka	Онлайн	16 ак. часов	Бесплатно
Академия безопасности в Москве	Очная/заочная	72 ак. часа	от 1390 до 7500 руб. в зависимости от формы обучения и количества обучающихся
Учебный центр Гармония в Москве	Очная/заочная	40 ак. часов	3500-4500 руб. в зависимости от формы обучения
Арт-Эко групп в Санкт-Петербурге –	Очная/заочная	72 ак. часа	6000 руб.
Учебный экспертный центр в Екатеринбурге	Очная/заочная	72 ак. часа	2500-3500 руб. в зависимости от формы обучения

Нарушения зрения

Внимание

Инвалид по зрению имеет право войти в любое учреждение культуры с собакой-проводником

Хозяин собаки-проводника должен соблюдать три условия:

- иметь при себе специальный паспорт, который подтверждает, что собака прошла специальное обучение;
- на собаке должна быть шлейка;
- на собаку надеть намордник.

Собаку-проводника обучают два года, дрессируют поднимать трость инвалида, но все равно на ней должен быть намордник.

Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с ней. Кормить собаку можно только с разрешения.

Различают три формы слепоты:

- тотальная слепота,
- остаточное зрение,
- слабовидение.

Выясните, видит ли ваш собеседник предметы, или только их очертания, или ничего не видит. От этой информации зависит, как строить беседу и предлагать помощь.

Чтобы обратиться к инвалиду по зрению, прикоснитесь рукой к его плечу или назовите по имени. Когда подходите, всегда называйте себя.

Как вести себя, если вы сопровождаете незрячего или слабовидящего посетителя:

- позвольте незрячему держать вас за руку, либо придерживать за локоть или чуть выше локтя;
- идите на полшага впереди;
- предупреждайте заранее о препятствиях на пути, слегка приостанавливаясь перед ними;
- избегайте расплывчатых определений, описаний и рекомендаций;
- следите за тем, чтобы трость всегда была рядом с инвалидом, даже при наличии сопровождающего.



СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ

ПОТРЕБНОСТИ

- помощь при входе в здание и выходе из здания
- помощь при ориентации внутри здания
- помощь при составлении письменных обращений
- помощь при самообслуживании

ЛЮБОЙ СОТРУДНИК

- Выходит на улицу, начинает разговор с прикосновения к плечу**
- Открывает входные двери**
- Оказывает помощь при входе в здание**
- Отделяет посетителя от основного потока людей**
- Сообщает администратору о визите посетителя с ограничением зрения**

АДМИНИСТРАТОР

- Начинает разговор с прикосновения к плечу**
- Уточняет, в какой помощи нуждается гражданин**
- Узнает о цели посещения учреждения**
- Если нужно, помогает сориентироваться в здании**
- Предлагает сопроводить, взяв за руку выше локтя**
- Сообщает о наличии в учреждении надписей, выполненных шрифтом Брайля**
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета**
- По окончании сопровождает до выхода**

«АКТИОН» Культура

Нарушения слуха

Внимание

Не показывайте экспонат глухим посетителям одновременно с рассказом о нем

В первую очередь слабослышащий человек будет смотреть на экскурсовода. Если экскурсия организована заранее и группа приходит с переводчиком русского жестового языка, можно заранее выслать сопроводительный текст или обсудить с переводчиком терминологию, которая может отсутствовать в русском жестовом языке.

Для небольших музеев выходом может стать видеогид, записанный на русском жестовом языке с сопровождением голосом и бегущей строкой. Использование такого видеогuida удобно для инклюзивных экскурсионных групп, в которых есть глухие или слабослышащие люди.

Инвалидов по слуху классифицируют на полностью глухих и слабослышащих. Выясните степень нарушения слуха собеседника, чтобы облегчить коммуникацию. Если посетитель пусть плохо, но слышит, лучше говорить с ним, а не писать. Говорите в ровном темпе, не торопитесь и четко произносите слова.

С инвалидом, который ничего не слышит, можно переписываться. Не все глухие люди умеют читать - тогда необходима помощь сурдопереводчика.

Совет

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени

Если ответа нет, прикоснитесь рукой к его плечу или встаньте перед ним.

Минимизируйте посторонние источники шума. Встаньте так, чтобы ваше лицо и губы было хорошо видно. Не затемняйте лицо и не загораживайте руками, волосами или какими-то предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Используйте простые и ясные фразы, а также выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Не кричите в ухо глухому человеку.

Ситуация

Как взаимодействовать с посетителями с одновременными нарушениями слуха и зрения

Для людей с врожденной слепоглухотой используются невербальные (несловесные) средства общения – жесты, картинки, реальные предметы.

Если у человека утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то воспользуйтесь тифлосурдопереводчиком. Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим – это письмо на ладони – дермография.

Есть два способа использования дермографии:

- пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на ладони воспринимающего речь;
- писать буквы пальцем воспринимающего речь на плоской ровной поверхности.

Для слепоглухих посетителей наибольшую ценность представляет текстовый вариант беседы, экскурсии, напечатанный шрифтом Брайля.



СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА

ПОТРЕБНОСТИ

помощь при входе в здание и выходе из здания

помощь при ориентации внутри здания

помощь при составлении письменных обращений

ЛЮБОЙ СОТРУДНИК

Уточняет в доступной форме, в какой помощи нуждается посетитель

Сообщает администратору о визите посетителя с ограничением слуха

АДМИНИСТРАТОР

Уточняет в доступной форме, в какой помощи нуждается посетитель

Узнает о цели посещения учреждения

Если нужно, знакомит со всеми надписями в учреждении

Сопровождает до нужного места

Предоставляет необходимую информацию

Осуществляет услугу при помощи запроса-ответа в виде записок/на экране телефона

«АКТИОН» Культура

Нарушения опорно-двигательного аппарата

Внимание

Предлагайте свою помощь, чтобы экспозиция не пострадала

Люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата не всегда могут контролировать свои движения или верно оценить габариты кресел. Чтобы минимизировать возможный ущерб, предложите помощь. Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида. Не двигайте коляску без разрешения.

Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если в руки инвалида дают какой-либо предмет, нужно подстраховывать предмет от падения.

К инвалидам с нарушениям опорно-двигательного аппарата относятся люди с врожденными или приобретенными заболеваниями нервной и опорно-двигательной систем.

Для этой категории инвалидов главный акцент стоит сделать на передвижении. Для этого привлечите волонтеров.

Помимо [основных правил](#) соблюдайте следующие рекомендации:

- позаботьтесь, чтобы пандус при входе в учреждения культуры был чистый и не скользкий, не загроможден посторонними предметами;
- расчистите проходы между залами от случайных предметов и мебели;
- повесьте таблички с указанием расположения специального туалета на видном месте;
- проводите мероприятия не дольше 30 минут, если невозможно организовать специальный туалет;

- формируйте экскурсионные группы по 8-10 человек, иначе возможны сложности при осмотре витрин, так как инвалидные коляски довольно широкие:
- попросите сотрудников располагаться таким образом, чтобы инвалиду не надо было запрокидывать голову.

Если хотите обратиться к человеку в инвалидном кресле, позовите его как обычного человека. Колясочники видят и слышат собеседника без лишних прикосновений.

Ситуация

Как вести себя с посетителям с произвольными телодвижениями

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней. По ходу экскурсии, беседы не следует отвлекаться на произвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если в руки инвалида дают какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях такие люди имеют дополнительно и проблемы с речью.



СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ, ИСПОЛЬЗУЮЩИМ КРЕСЛО-КОЛЯСКУ ИЛИ ИМЕЮЩИХ НАРУШЕНИЯ ОДА

ПОТРЕБНОСТИ

помощь при входе в здание и выходе из здания

помощь при передвижении по зданию

помощь при самообслуживании

ЛЮБОЙ СОТРУДНИК

**Выходит на улицу, уточняет, в какой помощи
нуждается гражданин**

Помогает подняться по пандусу

Открывает входные двери

**Сообщает администратору о визите
посетителя с ограничением передвижения**

АДМИНИСТРАТОР

Уточняет, в какой помощи нуждается гражданин

Узнает о цели посещения учреждения

Обслуживает посетителя

По окончании сопровождает до выхода

**При необходимости оказывает помощь при
посещении туалета**

«АКТИОН» Культура

Нарушения ментального развития

Внимание

Используйте дифференцированный подход при работе с посетителями с нарушениями ментального развития

Такие люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь. Важно быть вежливыми, доброжелательными и предупредительными с данной категорией посетителей.

Среди нарушений ментального развития выделяют психическое и умственное развитие.

В общении с такими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. По ходу разговора нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Лучше заранее получить у организаторов информацию о группе, состоянии здоровья посетителей учреждения культуры и предпочтительном выборе темы или маршрута экскурсии (то есть что именно для этой группы наиболее интересно). Если такой возможности нет, используйте общие правила общения:

- говорите четко, простыми и понятными словами;

- обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как обращались бы с любым другим;
- не прикасайтесь к человеку без спроса.
- не говорите, как с ребенком. Не думайте, что вас не поймут.
- не вступайте в бессмысленный спор и не пытайтесь что-то доказать.

Группа таких посетителей нуждается в строго дифференцированном подходе в каждом конкретном случае. Важно учитывать степень нарушения здоровья, возраст посетителей и размер группы. При допустимом количестве до 20 человек на группу должно быть не менее 2 сопровождающих. Чем сложнее особенности развития посетителей, тем меньше должна быть группа.

Текст экскурсии или беседы для людей с особенностями интеллектуального развития не должен быть перегружен слишком сложной информацией: цифрами, научными терминами, цитатами. При этом фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь говорящего.

Рекомендации для взаимодействия с посетителями с особенностями интеллектуального развития:

1. Люди с психическими особенностями могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, у них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Если человек расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
2. Не говорите резко и строго с человеком, имеющим психические особенности, даже если вам кажется, что у вас есть для этого основания.

3. Не следует думать, что люди с особенностями интеллектуального развития более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
4. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
5. Не думайте, что вас не поймут, но будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас не поняли с первого раза.
6. Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте "по шагам". Дайте вашему собеседнику возможность представить себе и обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему инструкцию.



СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ

ПОТРЕБНОСТИ

помощь при входе в здание и выходе из здания

помощь при ориентации внутри здания

помощь при составлении письменных обращений

помощь при самообслуживании

ЛЮБОЙ СОТРУДНИК

**Уточняет в доступной форме, в какой
помощи нуждается посетитель**

**Сообщает администратору о визите
посетителя с ментальными особенностями**

АДМИНИСТРАТОР

**Уточняет в доступной форме, в какой
помощи нуждается посетитель**

**Знакомит с расположенной в учреждении
информацией**

Сопровождает и помогает ориентироваться

**При необходимости оказывает помощь
при посещении туалета**

По окончании сопровождает до выхода

«АКТИОН» Культура

Проведение мероприятий

Совет

Используйте интеграционный подход

Во время проведения мероприятий сделайте акцент на объединении всех участников на основе общих интересов вне зависимости от их физических возможностей.

Формы досуговой активности для инвалидов имеют широкий спектр. К основным задачам досуговой деятельности относятся:

- объединение людей с общими интересами, вне зависимости от их физических возможностей;
- развитие интеллектуальной деятельности;
- возможность самовыражения через творчество;
- развитие коммуникативных навыков;
- возможность быть независимыми в получении и передачи информации.

Театр

Удобно организовывать:

- спектакли;
- концерты;
- благотворительные вечера, мероприятия, встречи, фестивали
- мастер-класс.

Музей

Удобно организовывать:

- экскурсии;
- выставки;

- фестивали творчества;
- презентации;
- творческие встречи;
- кинопоказы;
- литературно-музыкальные вечера
- концерты.

КДУ

Удобно организовать:

- детские праздники, утренники, чаепития;
- концерты, спектакли;
- фестивали творчества;
- онлайн-мероприятия: виртуальные выставки, онлайн-конкурсы, кинопоказы
- вечера знакомств для детей;
- викторины, игры;
- дискуссии, разговорные вечера, беседы;
- мастер-классы;
- танцевальные и спортивные события.

Библиотека

Удобно организовать:

- литературные и поэтические встречи;
- вечера чтений, знакомств, общения;
- библиотечные журфиксы, тематические беседы
- мастер-классы;
- викторины, игры;
- создание поделок, арт-терапия, рисование.

Парк

Удобно организовать:

- экскурсии;
- концерты;
- спектакли;
- праздники;
- фестивали;
- тематические встречи и мастер-классы;
- природотерапия (посадка деревьев);
- танцевальные и спортивные мероприятия.

ДШИ

Удобно организовать:

- детские праздники, утренники;
- концерты, спектакли;
- фестивали творчества;
- онлайн-мероприятия: виртуальные выставки, онлайн-конкурсы, кинопоказы;
- вечера знакомств для детей;
- дискуссии, разговорные вечера, беседы;
- мастер-классы;
- уроки музыки, игры на музыкальных инструментах, вокал;
- танцевальные и спортивные события.

ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС

1. «Как учреждению культуры работать с инвалидами»

© Материал из Справочной системы «Культура [Электронный ресурс].

URL: <https://1cult.ru/#/document/16/137308/dfaszi1ef8/?of=copy-6cc2c99a4a>

(Дата обращения: 10.12.2023).