

**Министерство культуры и туризма Рязанской области
ГБУК РО «Рязанская областная специальная библиотека для слепых»
Региональный методический центр по работе с инвалидами**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ПО СОЗДАНИЮ
УСЛОВИЙ ДЛЯ УЧАСТИЯ ИНВАЛИДОВ
В КУЛЬТУРНОЙ ЖИЗНИ ОБЩЕСТВА**

Рязань 2016

Методические рекомендации для учреждений культуры по созданию условий для участия инвалидов в культурной жизни общества. – Рязань, 2016.

Документ включает в себя рекомендации по созданию физических условий для посещения инвалидами учреждений культуры, организации работы учреждений с разными категориями инвалидов (работа с посетителями с проблемами зрения, слуха, слепоглухими, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования, проблемами речи, гиперкинезами (спастикой)), общие правила общения с инвалидами, а также рекомендации по основным формам работы с инвалидами в учреждениях культуры.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная политика в отношении инвалидов как одной из наименее социально защищенных категорий населения является важной составляющей социокультурной политики страны. Интеграция инвалидов в общество, согласно Стандартным правилам обеспечения равных возможностей для инвалидов, Конвенции о правах инвалидов, принятым Генеральной Ассамблеей ООН и другим международным и российским нормативно-правовым актам, рассматривается как наиболее перспективное направление социокультурной политики сегодня.

В регионе ведется работа по созданию условий для перехода к эффективной деятельности учреждений культуры по предоставлению качественных услуг по социокультурной реабилитации граждан с ограниченными возможностями здоровья, для вовлечения инвалидов в культурную жизнь, что не менее важно, чем их материальное обеспечение и поддержка здоровья. Учреждения культуры и искусства Рязанской области имеют богатый опыт партнерства с общественными организациями инвалидов, специальными общеобразовательными школами, благотворительными фондами и организациями.

Анализ предоставления услуг социокультурной реабилитации людям с инвалидностью выявил основную проблему – недостаточную физическую и информационную доступность услуг культуры и реабилитирующего досуга для инвалидов.

В связи с этим необходимо решение следующих задач:

- повышение уровня доступности объектов и услуг сферы культуры и искусства Рязанской области для инвалидов;
- повышение доступности и качества социокультурных мероприятий;

- информационно-методическое сопровождение деятельности, направленной на социокультурную реабилитацию инвалидов региона;
- проведение социокультурных мероприятий, направленных на формирование толерантного отношения общества к проблемам инвалидов.

Методические рекомендации для учреждений культуры по созданию условий для участия инвалидов в культурной жизни общества разработаны для расширения работы с инвалидами в учреждениях культуры, преодоления в интересах инвалидов отношенческих и средовых барьеров с учетом задач, стоящих перед регионом по созданию основ для перехода к эффективному функционированию учреждений по предоставлению качественных услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и изменениями нормативно-правовой базы отрасли в связи с ратификацией Российской Федерацией Конвенции ООН о правах инвалидов.

Методическое сопровождение работы с инвалидами призвано гарантировать обеспечение их законных прав в получении государственных услуг в сфере культуры наравне со всеми гражданами и содействовать социальной реабилитации и интеграции в общество.

Методические рекомендации составлены в соответствии с нормативно-правовыми документами, определяющими современные приоритеты культурной политики в отношении инвалидов:

- **Конвенция о правах инвалидов**

Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН 13.12.2006 г., ратифицирована 03.05.2012 г.;

– **«О социальной защите инвалидов в РФ»**

Федеральный закон от 24.11.95 N 181-ФЗ, с изменениями и дополнениями;

– **Государственная программа РФ «Доступная среда» на 2011-2020 годы»** Постановление Правительства РФ от 01.12.2015 г. №1297, новая редакция утв. Распоряжением Правительства РФ от 26.11.2012 №2181-р;

– **Основы государственной культурной политики**

Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. N 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

– **Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года**

Утверждена распоряжением Правительства РФ от 29 февраля 2016 г. № 326-р;

– **Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов**

Приказ министерства культуры РФ от 16.11.2015 г. № 2803;

– **Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки**

Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти;

– **Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов**

Приказ министерства культуры РФ от 10.11.2015 г. № 2761;

– **Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации**

Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834

– **Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ**

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800;

– **«Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»**

Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 N 2400;

– **ГОСТ Р 54738 – 2011 Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов**

– и др.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ ФИЗИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПОСЕЩЕНИЯ ИНВАЛИДАМИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

Согласно статье 30 Конвенции о правах инвалидов государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

– имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;

– имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театру и другим культурным мероприятиям в доступных форматах;

– имели доступ к таким местам культурных мероприятий или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели в наиболее возможной степени доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

Необходимым условием реализации данных мер является паспортизация объекта. Назначенный специалист по работе с инвалидами совместно со специалистами технических служб учреждений культуры проводит мониторинг прилегающей к объекту территории и помещений, которые посещают инвалиды,

на предмет их соответствия требованиям доступа к зданиям и сооружениям в соответствии со следующими документами:

- ГОСТ Р 51631-2000. Лифты пассажирские. Технические требования доступности для инвалидов;
- ГОСТ Р 51764-2001. Устройства подъемные транспортные реабилитационные для инвалидов. Общие технические требования;
- ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования;
- ГОСТ 24214-80 «Связь громкоговорящая. Термины и определения»;
- ГОСТ 4.188-85 «Средства охранной, пожарной и охранно-пожарной сигнализации. Номенклатура показателей»;
- ГОСТ Р 51079-97 «Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности»;
- ГОСТ Р 52872-2007 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»;
- СНиП 35-01-2001 Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации «Доступность зданий и сооружений для маломобильных граждан»;
- СП 35-101-2001 Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения»;
- СП 138-13330-2012 Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования.

При строительстве новых или реконструкции старых объектов культуры можно руководствоваться вышеуказанными градостроительными документами. В них описаны требования, которые должны выполняться при строительстве пандусов, съездов с бордюрных камней, поручней и т.д.

Особое внимание необходимо уделить следующим требованиям:

- при входе в учреждение культуры при наличии лестницы обязательно должен быть пандус;
- ширина пандуса не должна быть меньше 0,9 м, уклон не больше 10°;
- около пандуса должны быть поручни с закругленными краями, параллельные пандусу и выступающие за длину пандуса на 0,3 м;
- поручни должны быть круглого сечения диаметром не менее 3 и не более 5 см;
- поверхность поручней пандусов должна быть непрерывной по всей длине и строго параллельна поверхности самого пандуса;
- в начале и конце каждого подъема пандуса следует устраивать горизонтальные площадки шириной не менее ширины пандуса и длиной не менее 1,4-1,5 м;
- входные двери в здание и экспозиционные залы, которыми могут пользоваться инвалиды, должны иметь ширину в свету не менее 0,9 м;
- в местах перепада уровней, превышающих 4 см, между горизонтальными участками пола в здании следует предусмотреть устройство пандуса;
- лифт должен иметь ширину дверей не меньше 0,9 м, может быть установлен специальный подъемник. Целесообразно оснастить лифт звуковым тифлоиндикатором, озвучивающий информацию о движении лифта, кнопками управления с рельефно-точечными обозначениями для слепых;
- лестницы должны быть снабжены с двух сторон поручнями, чтобы спускающийся и поднимающийся не мешали друг другу. Кроме того, поручни служат ориентирами на лестнице для слепых. Расстояние между поручнем и стеной в свету должно быть не менее 40-45 мм; поручни должны быть надежно и

прочно закреплены; концы поручней должны быть либо скруглены, либо прочно прикреплены к полу;

- высота охватываемой поверхности поручня должна быть: для верхнего поручня – 900 мм (поручень для взрослых), для нижнего поручня – 700-750 мм (поручень для детей и подростков);

- поверхность поручней не должна перекрываться стойками, другими конструктивными элементами или препятствиями;

- первая и последняя ступени лестниц должны быть окрашены в контрастные цвета и иметь рифленую поверхность в интересах инвалидов по зрению;

- подходы к отдельно стоящим экспонатам и витринам должны иметь ширину не менее 0,9 м, а при необходимости поворота кресла коляски на 90° – не менее 1,2 м. Если в экспозиции размещены компьютеры или интерактивные комплексы, их высота не должна превышать 1,2 м, а свободное пространство перед ними не менее 0,9 x 1,5 м;

- должен быть оборудован хотя бы один туалет для инвалидов на колясках (большая ширина дверей и кабины, поручни, раковина в кабине); в туалете для инвалидов следует предусмотреть установку кнопки вызова персонала, которой можно пользоваться с унитаза или от двери;

- главные входы в театрально-зрелищные учреждения следует предусматривать доступными для всех категорий посетителей;

- для инвалидов рекомендуется делать доступными помещения зрительского комплекса: вестибюль, кассовый вестибюль, гардероб, санузлы, фойе, буфеты, коридоры и кулуары перед зрительным залом.

Если учреждение культуры является частично доступным, возможно применение ситуационной помощи.

Ситуационная помощь применяется:

- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций организма и (или) структур, связанных с движением, в том числе с использованием кресел – колясок;
- для инвалидов со стойкими нарушениями функции зрения и (или) структур глаза, а также со стойким одновременным нарушением функций зрения и слуха;
- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций обеих верхних конечностей и (или) их структур;
- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции слуха и (или) структур органов слуха;
- для инвалидов со стойким нарушением психических функций и (или) структур головного мозга.

При входе в учреждение культуры на видном месте должна быть расположена схема или выдаваться памятка, по которой инвалиды на колясках могут составить представление о наличии и размещении в здании доступных для них лифтов, туалетов, телефонов и т.д. В залах и на объектах должны быть размещены соответствующие пиктограммы.

Для слепых посетителей полезно иметь макеты, рельефно-графические планы учреждения культуры, брайлевские этикетки, схемы экспозиции.

Специалисту по работе с инвалидами необходимо иметь телефоны организаций, предоставляющих услуги сурдопереводчика для глухих, а также специально оборудованного для инвалидов транспорта, в том числе социального такси.

На веб-сайте учреждения культуры можно открыть страничку, информирующую посетителей об оказываемых на объекте услугах инвалидам и о созданных условиях для посещения учреждения культуры инвалидами.

Специалисту по работе с инвалидами необходимо наметить и принять меры совместно с другими специалистами учреждений культуры по доработке оформления выставок,

экскурсий, экспозиций и выбору экспонатов для представления инвалидам (особенно слепым) в качестве образцов, помогающих инвалидам получить представления о той части экспозиции или выставки, которая размещена в закрытых витринах.

Допускается применение макетов, муляжей, рельефных рисунков, схем и планов (в том числе масштабных моделей архитектурных сооружений, животных, растений, транспорта, образцов оружия и т.п.).

Существует ряд дополнительных требований к оформлению экспозиций, выставок и пр. в интересах инвалидов разных категорий:

- если это интерактивный комплекс или экспонаты, которые приводятся в действие посетителями, то расположение клавиш, кнопок управления и т.п. должно быть рассчитано на инвалида в коляске (не выше 100 см и не ниже 45 см);

- расположение текстовых материалов не должно быть слишком высоко. Однако, если это требование невыполнимо, шрифт выбирается достаточно крупный.

Полезно учитывать, что крупная печать, ясные указатели и краткие тексты с хорошим цветовым и тоновым контрастом облегчат доступ к информации как слабовидящим инвалидам, так и всем посетителям.

Особо сложными являются случаи ознакомления с экспозицией, выставкой и пр. тотально слепых посетителей, поскольку для их восприятия недоступны экспонаты в закрытых витринах. Для данной категории посетителей должен быть обеспечен доступ к открытым экспонатам, прочным, допускающим осмотр «на ощупь». Возможны два варианта таких экспонатов:

- 1) интерактивный, предназначенный для всех посетителей, которые его активно ощупывают, трогают и т.п.;

- 2) открыто стоящие экспонаты, которые можно «смотреть» на ощупь только посетителям с ослабленным зрением.

Лучше всего применение обоих вариантов. Важно, чтобы экспонаты, доступные слепым для осмотра, были снабжены не только обычной этикеткой, но и этикеткой, напечатанной рельефно-точечным шрифтом Брайля. Брайлевские этикетки лучше изготавливать на прозрачном носителе и налагать их на обычные этикетки, экономя тем самым место и не нарушая дизайна экспозиции.

В случае создания специальной экспозиции или выставки для слепых посетителей она должна играть роль дополнения к основной экспозиции или выставке учреждения культуры. Полезно эти экспозиции или выставки делать передвижными с расчетом их доставки в такие учреждения, как дома престарелых, интернаты для детей-инвалидов, больницы, центры социального обслуживания и т.п., в том числе на массовые мероприятия, которые проводят общественные организации инвалидов.

Каждый сотрудник учреждения культуры должен помнить о праве доступа всех посетителей к культурным ценностям и об этичном отношении к инвалидам. Обслуживание этой категории посетителей имеет свою специфику. Ниже приводятся особенности работы с разными категориями инвалидов в учреждениях культуры:

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСНОВНЫМ ФОРМАМ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ

Основными формами социокультурной реабилитации инвалидов являются:

1. Вечера общения (праздники, детские утренники, вечера отдыха).
2. Концертные благотворительные мероприятия и спектакли.
3. Фестивали творчества инвалидов. Целью организации и проведения фестивалей является расширение всесторонних культурных связей и создание условий для полноценной

духовной жизни людей с ограниченными возможностями, их реабилитации и интеграции в общество через культуру и искусство.

К задачам подобных фестивалей можно отнести:

- привлечение широких кругов к активному участию в культурной жизни общества;
- стимулирование развития профессионального и любительского творчества, особенно среди людей с ограниченными возможностями здоровья;
- привлечение внимания общества к созидательно-творческой деятельности людей с ограниченными возможностями как средству их самовыражения и реализации;
- выявление молодых талантов, поддержка творчески одаренных детей и молодежи;
- расширение творческих контактов людей с ограниченными возможностями здоровья и здоровых людей;
- изменение отношения общества к людям с ограниченными возможностями как равноправным участникам культурного процесса.

В реализации фестивалей используется интеграционный подход, объединяющий всех участников на основе общих интересов вне зависимости от их физических возможностей.

4. Вечера знакомств для детей, целью которых служит содействие детям-инвалидам в обретении новых друзей. Нередко такие вечера проводятся совместно со здоровыми детьми. Дети-инвалиды, участвуя с ними в продуманных конкурсах, викторинах (чаще всего интеллектуальной или познавательной тематики) учатся чувствовать себя такими же равноправными, как и здоровые дети.

5. Тематические беседы и встречи со специалистами (врачами, представителями профессий, представителями организаций).

6. Мастер-классы различной направленности и тематики. Проведение мастер-классов, открытие постоянно

действующих выставок творческих работ людей с ограниченными возможностями здоровья – эти и другие мероприятия, несомненно, влияют на развитие художественного творчества людей с ограниченными возможностями здоровья и способствует созданию равных возможностей для их участия в культурном процессе и жизни общества.

7. Библиотерапия и ее культурная реабилитационная направленность в своей основе осуществляется через художественное чтение, литературные и поэтические вечера, чтения вслух, прослушивание живой книги, выставки и презентации книг, и конечно, регулярную работу читального зала и абонемента библиотеки. Вся работа ведется как в индивидуальной, так и в групповой форме.

Для слепых и слабовидящих пользователей проводится обучение:

- системе Брайля;
- навыкам ориентации в пространстве;
- базисным операциям работы на компьютере с помощью программы JAWS.

Все это обеспечивает им абсолютную независимость, как в получении, так и в передаче информации и ставит их на один уровень со зрячими, позволяя им в полной мере реализовать свои интеллектуальные возможности.

Для глухих и слабослышащих пользователей предлагается:

- сурдоуслуги;
- сурдоперевод при просмотре фильмов, чтении книг, консультациях, тренингах;
- помощь по сурдопереводу в других организациях и учреждениях.

8. Одним из направлений культурной реабилитации является арттерапия. Арттерапия – это лечение прикладным художественным творчеством. Главная цель этой методики – убедить человека с ограниченными возможностями в том, что он способен создать что-то интересное художественно-прикладное,

что он не хуже других. Это способствует укреплению уверенности в себе, выработке положительного отношения к труду. Арттерапия – это любая творческая деятельность (любое рисование, фантазирование, конструирование), и, прежде всего, собственное творчество, как бы ни было оно примитивно и упрощено.

Арттерапия особенно ценна для тех, кто недостаточно хорошо обладает речью, затрудняется в словесном описании своих чувств, переживаний. Эффективны все виды творчества, но чаще всего такими лечебными свойствам в наибольшей степени обладает рисование (изотерапия).

9. Природотерапия – это направление в реабилитации посредством общения с природой. Природа является богатейшей средой для развития сенсорных систем (слуха, зрения, обоняния, осязания, вкуса). Освоение природных ландшафтов эффективно развивает восприятие пространства и учит без боязни перемещаться и ориентироваться во внешней среде. Общение с природой дает множество положительных эмоций, так необходимых человеку с тяжелыми нарушениями здоровья.

Зная о снижении работоспособности инвалидов, при проведении культурной реабилитации необходимо регламентировать длительность занятий, количество пауз и перерывов для разминок с учетом их физических, когнитивных и психоэмоциональных ресурсов.

Доброжелательная атмосфера чрезвычайно важна для проведения реабилитации, она должна быть дружеской, соответствовать поведению и взглядам людей, давать им чувствовать себя как дома, облегчить пребывание в новой обстановке, вселить уверенность, что им действительно рады.

Культурная реабилитация предполагает максимальное развитие всех форм досуговой активности инвалидов. В этой связи широкими возможностями обладает их самостоятельное творчество. Творчество инвалидов должно рассматриваться не

только как форма и метод их реабилитации, а как неотъемлемая часть общей культуры общества, его нравственного здоровья и как один из важнейших инструментов интеграции инвалидов.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С РАЗНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ИНВАЛИДОВ

Посетители с проблемами зрения

Это одна из самых тяжелых форм инвалидности. Известно, что главной их проблемой являются очень ограниченные возможности восприятия информации от окружающего мира. Различают три формы слепоты:

- тотальная слепота;
- остаточное зрение;
- слабовидение.

Необходимо предварительно выяснить степень потери зрения – видят ли предметы или их очертания, обладает ли кто-нибудь из них светоощущением или они не видят ничего, и, основываясь на этом, уже строить работу. Обычно группы бывают смешанными. Незрячие могут получать информацию несколькими доступными им способами:

- самостоятельно на ощупь (например, с помощью шрифта Брайля);
- на слух (например, с помощью аудионосителей);
- с помощью зрячего человека.

Слепые имеют большие трудности с передвижением в пространстве, но могут передвигаться самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим.

Полезно знать несколько правил для сопровождающего.

Незрячий держится за руку спутника (или берет его под руку, или придерживается его руки чуть выше локтя), располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними. При

встрече нужно называть себя, говорить с незрячим спокойным голосом, глядя ему в лицо без жестов и мимики, больше используя речь. Если идет общая беседа в группе, обращаясь к посетителю, нужно назвать его по имени. Важно избегать расплывчатых определений, описаний и рекомендаций. Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию. Если экскурсовод заметил, что инвалид по зрению нуждается в помощи, следует ему предложить свои услуги и не обижаться в случае отказа от помощи. Заканчивая разговор, слепого предупреждают о своем уходе. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, а не к сопровождающему.

Важно учитывать, что техника тактильного показа слепому заключается в том, что его подводят к экспонату и кладут руку, лучше обе руки на предмет, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по «осматриваемому» предмету, желательно его не торопить. Необходимо, чтобы каждый посетитель в группе получил возможность познакомиться с выставкой, экспонатами. Не обязательно стремиться представить слепому всю подборку, лучше дать возможность основательно изучить наиболее характерные или интересные предметы из представленной коллекции.

Будет правильно в процессе рассказа называть цвета экспонатов, у многих есть остаточное зрение или представление о цвете. Вполне уместно пользоваться глаголом «посмотрите». Не следует подменять его глаголом «пощупайте».

Важно иметь в виду, что в настоящее время все больше выявляется инвалидов с сочетанной патологией. Например, проблемы слуха и опорно-двигательного аппарата; инвалид по зрению на коляске; инвалид по слуху и зрению. В подобных случаях руководствуйтесь соответствующими разделами рекомендаций.

Посетители с проблемами слуха

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить состав группы. Надо правильно привлекать внимание. Для этого, если посетитель слабослышащий, к нему надо обратиться по имени, если глухой – положить ему руку на плечо или слегка похлопать по руке. Если посетители обладают достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко.

Важно, чтобы во время общения не мешали посторонние источники шума. Во время работы нужно встать так, чтобы было видно лицо говорящего и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Если в группе окажутся глухие, необходимо воспользоваться услугами переводчика-жестовика (сурдопереводчика).

Такая группа не может быть больше 10 человек, особенно, если нужен сурдопереводчик.

Слепоглухие посетители

Такое поражение двух самых главных чувств восприятия человека не всегда бывает полным. Часто при полной глухоте человек пользуется остаточным зрением. Иногда при полной потере зрения может пользоваться остатком слуха. Для людей с врожденной слепоглухотой используются невербальные (несловесные) средства общения – жесты, картинки, реальные предметы. Если у человека утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов.

В этом случае необходимо сопровождение общения 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.

Группа таких посетителей должна быть не больше 3 человек с сопровождающими. Для слепоглохих посетителей наибольшую ценность представляет текстовый вариант беседы, экскурсии, напечатанный шрифтом Брайля. Оформить такое пособие могут в Рязанской областной специальной библиотеке для слепых.

Посетители с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Это наименее сложная при обслуживании категория инвалидов. Ей лишь может понадобиться помощь при перемещении по учреждению культуры. В этих целях могут использоваться волонтеры.

Данная группа не должна превышать 8-10 человек, иначе возможны сложности при осмотре витрин, так как инвалидные коляски довольно широкие.

К особым рекомендациям относятся следующие:

- заранее позаботиться, чтобы пандус при входе в учреждения культуры был чистый и не скользкий, не загроможден посторонними предметами;
- проходы между залами и в залах не сужены случайными предметами: стульями, стойками и т.п.;
- таблички с указанием расположения специального туалета должны быть на видном месте. Если невозможно организовать туалет, то время мероприятия не должно превышать 30 минут;
- при проведении экскурсии лучше, если лица экскурсовода и экскурсанта расположены на одном уровне, удобнее всего сесть или отойти немного назад, чтобы инвалидам не надо было запрокидывать голову.

Посетители с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования

Главное, что необходимо иметь в виду работникам учреждений культуры перед встречей с данной группой посетителей, – у таких посетителей тоже есть потребность в развитии и получении новой информации.

Часто эти люди имеют свой особенный взгляд на окружающую их действительность. Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости. Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. Если чья-либо точка зрения сильно отличается от общепринятой, можно просто сказать, что она тоже имеет право на существование.

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.

В некоторые моменты 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.

Хорошо 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). Например, не стоит стремиться осмотреть сразу всю экспозицию, лучше сделать акцент на наиболее важных или наиболее интересных для данной группы ее частях, так как иначе экскурсанты могут переутомиться.

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.

Посетители с проблемами речи

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.

Посетители с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней, не привлекая общего к ним внимания. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать. По ходу экскурсии, беседы не следует отвлекаться на непроизвольные 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. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными выше.

Общие правила общения с инвалидами

Следует использовать все общепринятые правила этикета.

При встрече с инвалидом сотрудник учреждения культуры первым называет.

Необходимо обращаться непосредственно к инвалиду, а не к сопровождающему или переводчику.

Предлагая помощь инвалиду, следует убедиться, что он готов ее принять. Не нужно стесняться вопроса, каким образом лучше ее оказать.

Не нужно обижаться, если инвалид от помощи отказался.

Инвалиды всех категорий за время нахождения в пути до учреждения культуры испытывают сильную психологическую нагрузку, могут быть возбуждены. Это важно учитывать при общении.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ
ПО СОЗДАНИЮ УСЛОВИЙ ДЛЯ УЧАСТИЯ ИНВАЛИДОВ
В КУЛЬТУРНОЙ ЖИЗНИ ОБЩЕСТВА**

Составитель: Л.Г. Волкова

Верстка печать: Н.В. Алешина

Сдано в набор 06.12.2016

Подписано в печать

Тираж 30 экз.

Гарнитура Calibri

Усл. печ. л. 1,5

Отпечатано в Рязанской областной
специальной библиотеке для слепых