**Методические рекомендации по проведению в музеях социокультурной реабилитации инвалидов различных категорий**

Утверждены
приказом Департамента
культуры города Москвы
от 16 декабря 2009 г. N 607

**§ 1**

Настоящие Методические рекомендации вводятся в действие для расширения работы по реабилитации с инвалидами, преодоления в интересах инвалидов отношенческих и средовых барьеров, проведения в музеях социокультурной реабилитации инвалидов различных категорий: обеспечения инвалидам доступа к музейной экспозиции, организации их обслуживания в музее, контроля за качеством данной работы.

Рекомендации предназначены для руководителей музеев, специалистов по работе с инвалидами, обслуживающих инвалидов экскурсоводов, сотрудников методических отделов, отделов просветительной работы.

Методические рекомендации составлены в соответствии со:

- Стандартными правилами обеспечения равных возможностей для инвалидов, принятыми Генеральной Ассамблеей ООН 20 декабря 1993 года;

- Конвенцией о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года;

- Федеральным законом "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 N 122-ФЗ).

**§ 2**

Инвалид - это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость его социальной защиты (Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24.11.95 N 181-ФЗ (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 N 122-ФЗ, глава 1, статья 1).

По рекомендации Совета Европы, "государства и культурные центры должны предоставлять инвалидам широкий доступ и разрабатывать мероприятия для существенного и постоянного улучшения при проведении досуга и участия их в культурной жизни".

Под социокультурной реабилитацией инвалидов понимают комплекс мероприятий и условий, позволяющих им адаптироваться в стандартных социокультурных условиях: не только заниматься посильной работой, но и пользоваться накопленными человечеством достижениями культуры. Данное положение приводится из Стандартных правил обеспечения равных возможностей для инвалидов.

Правило 10 указывает, что государство обеспечивает вовлечение инвалидов в культурную жизнь и обеспечивает им возможность участия на равной основе в культурной жизни. Государствам следует содействовать доступности таких культурно-просветительских учреждений, как театры, музеи, кинотеатры и библиотеки, и возможности их использования.

Согласно статье 30 Конвенции о правах инвалидов (вступила в действие 3 мая 2008 г., подписана Российской Федерацией 24 сентября 2008 г.) "государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

a) имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;

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

c) 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.

2. Государства-участники принимают надлежащие меры к тому, чтобы наделить инвалидов возможностью развивать и использовать свой творческий, художественный и интеллектуальный потенциал не только для своего блага, но и ради обогащения всего общества.

3. Государства-участники предпринимают в соответствии с международным правом все надлежащие шаги для обеспечения того, чтобы законы о защите прав интеллектуальной собственности не становились неоправданным или дискриминационным барьером для доступа инвалидов к произведениям культуры.

4. Инвалиды имеют право наравне с другими на признание и поддержку их особой культурной и языковой самобытности, включая жестовые языки и культуру глухих".

**§ 3**

В целях создания условий для социокультурной реабилитации инвалидов музейными средствами, обеспечения инвалидам доступа к музейной экспозиции, организации их обслуживания в музее, контроля за качеством данной работы приказом по личному составу определяется один из специалистов по просветительной работе или назначается специалист по работе с инвалидами и маломобильными гражданами.

**§ 4**

Назначенный специалист по работе с инвалидами совместно со специалистами технических служб музея проводит мониторинг прилегающей к музею территории и музейных помещений, которые посещают инвалиды, на предмет их соответствия требованиям доступа к зданиям и сооружениям в соответствии со следующими документами:

- "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";

- 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.

В случае выявления недостатков специалист по работе с инвалидами передает директору музея докладную записку, на основе которой составляется план устранения выявленных недостатков. План делится на две части:

А) первоочередные мероприятия;

Б) остальные мероприятия.

Кроме того, в план включаются мероприятия, направленные на организацию работы персонала музея с инвалидами на преодоление отношенческих барьеров.

План согласуется с вышестоящей организацией, а также со службой социальной защиты населения и утверждается директором музея приказом по основной деятельности.

При подготовке плана и проведения работ целесообразно руководствоваться нижеследующими положениями.

При подготовке прилегающей к музею территории на тротуарах, ведущих к музею, должны быть устроены съезды с бордюрного камня. Путь от остановок общественного транспорта к музейному двору - зона ответственности местных властей. Однако музейные работники могут добиваться от представителей этой власти своевременной очистки улиц от снега и грязи, установки съездов с бордюрного камня и т.д.

Двор музея должен быть доступен для инвалидов с проблемами перемещения: без резких перепадов высоты поверхности тротуаров, с оборудованием в необходимых местах оснащенными поручнями пандусами.

На автостоянке возле музея должны быть выделены и обозначены места для парковки автомобилей, перевозящих инвалидов. Ширина стоянки для автомобиля инвалида должна быть не менее 3,5 м.

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. Наиболее важны следующие требования:

- при входе в музей 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, 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;

- все 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 звонка, которой можно пользоваться с унитаза или от двери. Звонок должен быть связан с помещением круглосуточного дежурного.

При входе в музей 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 этажей музея, схемы экспозиции, брайлевские этикетки к доступным экспонатам.

Специалисту по работе с инвалидами необходимо иметь телефоны организаций, обладающих сурдопереводчиками для глухих, а также специально оборудованным для инвалидов транспортом, в том числе социального такси. Цель - рекомендовать эти телефоны при оформлении заявок на посещение музея инвалидами.

На веб-сайте музея можно открыть страничку, информирующую посетителей об оказываемых в музее услугах инвалидам и о созданных условиях для посещения музея инвалидами.

**§ 5**

Специалисту по работе с инвалидами необходимо наметить и принять меры совместно с другими специалистами музея по доработке оформления экспозиции и выбору экспонатов для представления инвалидам (особенно слепым) в качестве образцов, помогающих инвалидам получить представления о той части экспозиции, которая размещена в закрытых витринах. Рекомендуется иметь по 3-4 тактильных экспоната на каждый раздел экспозиции, иллюстрирующих его основное содержание. В зависимости от их специфики такие экспонаты могут быть размещены в определенной комнате музея (например, в методическом кабинете) или в специальных местах при витринах в экспозиции или переноситься экскурсоводом с собой для демонстрации группе по ходу экскурсии.

Допускается применение макетов, муляжей, рельефных рисунков, схем и планов (в том числе масштабных моделей архитектурных сооружений, животных, растений, транспорта, образцов оружия и т.п.). Приветствуются творческие подходы к решению задачи ознакомления инвалидов с основной экспозицией музея.

Проводя дооформление музейной экспозиции с учетом потребностей инвалидов, важно помнить, что такая работа проводится на основе компромисса между замыслом авторов экспозиции и потребностями инвалидов.

Некоторые требования к оформлению экспозиции 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.

При подготовке этикетажа в музее 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 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 по Брайлю. Брайлевские этикетки лучше изготавливать на прозрачном носителе и налагать их на обычные этикетки, экономя тем самым место и не нарушая дизайна экспозиции.

Инвалиду по зрению должна быть предоставлена возможность получить представление об основной экспозиции музея (так же, как и всем другим посетителям).

В случае создания специальной экспозиции для слепых посетителей она должна играть роль дополнения к основной экспозиции музея. Полезно эти экспозиции 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.

Чтение лекций для инвалидов-посетителей в помещении музея вместо ознакомления с экспозицией недопустимо, поскольку не может заменить ее осмотр.

Ограничение для слепых посетителей по сравнению с другими доступа к основной экспозиции музея является дискриминацией их права на получение в музее информации.

Помощь в разработке специальных выставок и экскурсий могут оказать специалисты общественных организаций инвалидов: Всероссийское общество инвалидов (ВОИ), Всероссийское общество глухих (ВОГ) и Всероссийское общество слепых (ВОС).

**§ 6**

В составе экскурсоводов музея следует определить группу, которая должна специализироваться на обслуживании экскурсантов-инвалидов. Остальные сотрудники музея (в том числе работники гардероба, лифтеры, смотрители залов, продавцы киоска, сотрудники буфета), участвующие в обслуживании посетителей, должны также уметь и быть готовы оказать необходимую помощь или дать консультации посетителям-инвалидам. Каждый сотрудник музея 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 музейной работы с разными категориями инвалидов.

**Работа с посетителями с нарушениями опорно-двигательного аппарата**

Это наименее сложная при музейном обслуживании категория инвалидов. Ей лишь может понадобиться помощь при перемещении по музею. 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 музей был чистый и нескользкий, не загорожен 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;

- 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 музейным работникам 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 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 экскурсовода.

В некоторые моменты эти 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. Экскурсоводу и другим сотрудникам музея важно быть вежливыми, доброжелательными и предупредительными с данной категорией посетителей.

Хорошо заранее получить у организаторов информацию о группе, состоянии здоровья экскурсантов и предпочтительном выборе темы и маршрута экскурсии (то есть что именно для этой группы в музее наиболее интересно). 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. На самом деле, чем сложнее особенности развития посетителей, тем меньше должна быть группа. Очень много зависит от квалификации сотрудника музея. Хорошо, когда есть возможность заранее получить точную информацию о такой группе или об учреждении, работающем с этими инвалидами. В этом случае проще построить маршрут посещения музея. Очень помогают заинтересованные сопровождающие, например родители больных детей или воспитатели интернатов, волонтеры, при определении объема знаний и возможностей данной конкретной группы.

**Посетители с проблемами речи**

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. По ходу экскурсии нужно смотреть им в лица, 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 не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если экскурсовод дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными выше.

**Общение с посетителями с проблемами слуха**

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить состав группы. Начиная экскурсию, нужно привлечь внимание глухих. Для этого, если посетитель слабослышащий, экскурсовод должен обратиться к нему по имени, если глухой - положить ему руку на плечо или слегка похлопать по руке. Если экскурсанты 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 экскурсии не мешали посторонние источники шума. Во время работы нужно встать так, чтобы было видно лицо экскурсовода 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. Очень уместно предложить такой группе заранее подготовленный текстовой вариант экскурсии.

**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 (всего 10%), притом что любая музейная экспозиция рассчитана, прежде всего, на зрительное восприятие. Отсюда возникают большие сложности в создании условий доступа к экспозиции для слепых. Создав определенные для них условия, можно избежать многих трудностей. Различают три формы слепоты:

- тотальная слепота;

- остаточное зрение;

- слабовидение.

Необходимо предварительно выяснить степень потери зрения - видят ли экскурсанты предметы или их очертания, обладает ли кто-нибудь из них светоощущением или они не видят ничего, и, основываясь на этом, уже строить экскурсионный маршрут. 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, 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, но не к его сопровождающему.

Важно, чтобы число слабовидящих на экскурсии было не больше 10 человек, а с тотально слепыми - не более 5. В начале экскурсии следует предложить им познакомиться с рельефно-графическим планом экспозиции музея, а по ходу экскурсии предоставлять слепым рельефно-графические рисунки, отображающие экспонаты из закрытых витрин или слишком большие для ощупывания предметы.

Для незрячих посетителей может быть подготовлен специальный маршрут по основной экспозиции с осмотром открыто расположенных экспонатов, доступных слепым для ознакомления.

Помимо этого, целесообразно подобрать типологические экспонаты научно-вспомогательного фонда (тактильные экспонаты), которые можно "посмотреть" руками. Их можно дополнить муляжами, макетами, моделями и т.п. Цель подборки - дать с помощью таких экспонатов слепым представление о той части экспозиции музея, которая закрыта в витринах. Данная подборка размещается в одной из комнат музея (например, в методическом кабинете) или в специально отведенных шкафах или ящиках (которые могут находиться в экспозиции). Незрячим экскурсантам предоставляется возможность ознакомиться с этой подборкой на ощупь. Предоставляя подборку слепым, более чем уместно предупредить их о бережном и осторожном обращении с экспонатами.

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 экспонатами. Необязательно 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".

Экскурсия для незрячих посетителей, состоящая таким образом из двух частей (проход по залам и работа в методическом кабинете), может иметь продолжительность до 2 часов. Большая продолжительность нежелательна, поскольку посетители устают, их внимание рассеивается.

Для незрячих посетителей, самостоятельно знакомящихся с музейной экспозицией, полезно иметь аудиогиды. Это - звуковой вариант экскурсии на компакт-кассете или CD, дополненный описанием экспонатов и рассчитанный для слепых.

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 пунктами инструкции.

**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 экскурсии 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 слепоглухих наибольшую ценность представляет текстовый вариант экскурсии, напечатанный по Брайлю. Оформить такое пособие могут в ближайшей библиотеке для слепых.

**Общие правила общения с инвалидами**

Следует использовать все общепринятые правила этикета.

При встрече с инвалидом сотрудник первым называет себя и первым протягивает руку (если нет правой руки, можно пожать левую).

Необходимо обращаться непосредственно к инвалиду, но 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 музея испытывают сильную психологическую нагрузку, могут быть возбуждены. Это важно учитывать при общении.

**§ 7**

Специалист по работе с инвалидами должен организовать обучение работе с посетителями-инвалидами сотрудников музея, участвующих в обслуживании маломобильных посетителей. Наиболее углубленное обучение необходимо для экскурсоводов. Для остальных сотрудников достаточно провести развернутый инструктаж.

Типовая программа по теме "Реабилитация инвалидов музейными средствами" (для обучения специалистов, проводящих социокультурную реабилитацию инвалидов) (приложение 1 - не приводится) и Программа консультационных занятий по теме "Обучение персонала музеев, обслуживающего инвалидов" (приложение 2 - не приводится).

Обучение и инструктаж могут быть проведены силами преподавателей, психологов, реабилитологов, обучающих социальных работников университетов, реабилитационных центров, соответствующих учреждений общественных организаций инвалидов.

Информацию по данному вопросу можно получить в Департаменте образования, у руководителей общественных организаций инвалидов, в сети Интернет и т.д.

Для совершенствования работы с инвалидами в музее предлагается интересоваться мнением экскурсантов и приглашать их высказывать предложения и замечания, направленные на улучшение обслуживания данной категории посетителей. Их советы могут быть полезны для повышения комфортности музея для всех посетителей.

**§ 8**

Специалисту по работе с инвалидами надлежит контролировать качество работы по социокультурной реабилитации посетителей-инвалидов, добиваться создания оптимальных условий для этой деятельности и ликвидации любых барьеров и препятствий на пути получения информации о музейной экспозиции для таких посетителей.

**§ 9**

Специалист по работе с инвалидами регулярно должен готовить отчеты о работе с инвалидами в музее и представлять их директору с последующим направлением в Департамент культуры города Москвы и в Департамент социальной защиты населения города Москвы.

**§ 10**

В связи с особыми трудностями, возникающими при работе с инвалидами, сотрудникам музея, непосредственно занятым в проведении социокультурной реабилитации инвалидов музейными средствами, рекомендуется устанавливать повышающий коэффициент к окладу за специфику, связанную с обслуживанием инвалидов разных категорий.

Кандидат педагогических наук,
генеральный директор
ИПРПП ВОС "Реакомп"
С.Н. Ваньшин

**Следующие статьи:**

* [**Подготовка специалистов для проведения экскурсионной работы со слепыми и слабовидящими посетителями музеев - 19/08/2015 07:44**](http://muzeumhome.tosbs.ru/metodicheskie-materialy/muzei/144-podgotovka-spetsialistov-dlya-provedeniya-ekskursionnoj-raboty-so-slepymi-i-slabovidyashchimi-posetitelyami-muzeev)
* [**На пути к доступному музею - 04/12/2014 11:14**](http://muzeumhome.tosbs.ru/metodicheskie-materialy/muzei/84-na-puti-k-dostupnomu-muzeyu)

**Предыдущие статьи:**

* [**Инструкция по проведению в музеях социокультурной реабилитации инвалидов различных категорий -25/11/2014 11:05**](http://muzeumhome.tosbs.ru/metodicheskie-materialy/muzei/78-instruktsiya-po-provedeniyu-v-muzeyakh-sotsiokulturnoj-reabilitatsii-invalidov-razlichnykh-kategorij)
* [**Общение с людьми с ограниченными возможностями здоровья - 20/02/2014 07:08**](http://muzeumhome.tosbs.ru/metodicheskie-materialy/muzei/38-obshchenie-s-lyudmi-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami-zdorovya)
* [**Тифлокомментирование, или словесное описание для слепых - 28/01/2014 07:21**](http://muzeumhome.tosbs.ru/metodicheskie-materialy/muzei/15-tiflokommentirovanie-ili-slovesnoe-opisanie-dlya-slepykh)