

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК
«ИКМ Волжского района»
Гундорина Е.А.
_____ 2021 г.



ИНСТРУКЦИЯ **по работе с инвалидами различных категорий,** **маломобильных граждан** **в МБУК «ИКМ Волжского района»**

Настоящая инструкция разработана, для обеспечения доступности музея инвалидам различных категорий, ознакомления с музейными предметами, музейными коллекциями, доступа к музейным экспозициям, организации их обслуживания в музее, контроля за качеством данной работы в МБУК «ИКМ Волжского района».

Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты".

Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Работа по обеспечению доступности для инвалидов в музей и музейного обслуживания строится на следующих принципах:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество - необходимо предоставить инвалидам равные с другими людьми возможности по предоставлению музейных услуг;
- равенство возможностей - инвалид не должен подвергаться дискриминации при получении музейного обслуживания;
- недискриминация - основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности музея и музейного обслуживания;
- доступность - достигается с помощью разумного приспособления - внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения доступности инвалидам наравне с другими музеями и музейного обслуживания, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении.

Обеспечение доступности для инвалидов музея и музейного обслуживания достигается с помощью соответствия потребностей инвалидов, вызванных ограничениями их жизнедеятельности и соответствия возможностям музея.

Порядок обеспечения доступности инвалидам музея и предоставляемых услуг в сфере музейной деятельности Работниками музея, предоставляющих музейные услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими посетителями.

Приказом определяются ответственные лица по работе с инвалидами маломобильными гражданами из числа сотрудников музея.

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

Первая и последняя ступени лестниц должны быть окрашены в контрастные цвета и иметь рифленую поверхность в интересах инвалидов по зрению.

Для посетителей инвалидов на колясках 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.

При входе в музей на видном месте должна быть расположена схема расположения залов, по которой инвалиды на колясках могут составить представление о наличии и размещении в здании и залах доступных для них объектов.

При посещении музея инвалидом, необходимо уточнить цель посещения музея, какую услугу он хочет получить, в какой помощи нуждается и необходимость сопровождения.

Для данной категории посетителей должен быть обеспечен доступ к открытым экспонатам, прочным, допускающим осмотр на ощупь. Возможны два варианта таких экспонатов:

- интерактивный, предназначенный для всех посетителей, которые его ощупывают, трогают;
- открыто стоящие экспонаты, которые можно «смотреть» на ощупь только посетителям с ослабленным зрением.

Существуют общие правила при общении с инвалидами, которыми должны пользоваться работники музея, предоставляющие музейные услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1. При звонке у двери музея, работники, ответственные за вход в здание музея и выход из него для обеспечения доступности инвалидам, обязаны:

- выйти на крыльцо музея и узнать, какие барьеры возникли у человека при обращении в музей;

- оценить визуально к какой категории инвалидов пользователь относится;

- необходимо уточнить, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения музея, необходимость сопровождения.

- говорить с инвалидом медленно и четко, смотреть прямо в лицо; если пользователь не понял - повторить вопрос, при этом быть сдержанным и терпеливым;

- убедитесь, что вас поняли; не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

2. В зависимости от категории инвалидности пользователя, оказать помощь для посещения музея (открыть двери, придержать их, помочь войти, получить и сдать верхнюю одежду в гардероб и т.п.);
3. Ознакомить инвалида с расположением экспозиционных залов, туалетных комнат, раздевалок, кабинетов, а также оказать ему помощь в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении музейных услуг (выяснить, какая услуга необходима пользователю, при необходимости проводить к месту получения услуги).

Работа с посетителями с нарушениями опорно-двигательного аппарата

1. Текст экскурсии для людей с особенностями интеллектуального развития не должен быть перегружен 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, чем можно им помочь.
2. Экскурсоводу и другим сотрудникам музея важно быть вежливыми, доброжелательными и предупредительными с данной категорией посетителей.
3. Необходимо заранее получить у организаторов информацию о группе, состоянии здоровья Экскурсантов, нужной теме и маршрута экскурсии. Не стоит стремиться осмотреть всю экспозицию, лучше сделать акцент на наиболее важных или наиболее интересных для данной группы частях, так как иначе экскурсанты могут переутомиться.
4. Необходимо учитывать степень нарушения здоровья, возраст посетителей и размер группы.

При допустимом количестве до 20 человек, на группу должно быть не менее двух сопровождающих (чем сложнее особенности развития посетителей, тем меньше должна быть группа).

5. Необходимо построить маршрут посещения музея для каждой такой группы. В этом должны помогать заинтересованные сопровождающие (родители больных детей, воспитатели интернатов, которые знают объем знаний и возможностей данной конкретной группы).

Общение с посетителями с проблемами слуха

1. При заявке на экскурсию необходимо предварительно выяснить состав группы (люди слабослышащие или глухие).
2. 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 хлопнуть по руке.
3. 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.

4. Если в группе окажутся глухие, то они должны воспользоваться услугами переводчика- жестовика (сурдопереводчика) и им предложить заранее подготовленный текстовый вариант экскурсии. В такой группе не должно быть больше 10 человек.

Посетители с проблемами зрения

1. 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 условия, можно избежать многих трудностей. Различают три формы слепоты: тотальная слепота, остаточное зрение, слабовидение.

2. Необходимо предварительно выяснить степень потери зрения - видят экскурсанты

предметы или их очертания, обладает кто-нибудь из них светоощущением или они не видят ничего, и, основываясь на этом, уже строить экскурсионный маршрут. Обычно группы бывают смешанными.

3. 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.

4. Слепые имеют большие трудности с передвижением в пространстве, могут передвигаться самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим. Необходимо знать несколько правил для сопровождающего.

5. Незрячий держится за руку спутника (берет его под руку или придерживает его руку чуть выше локтя), располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупредить 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 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 незрячему, но не к его сопровождающему.

6. Число слабовидящих на экскурсии должно быть не больше 10 человек (с тотально слепыми - не более 5).

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

8. 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.

9. Важно учитывать, что техника тактильного показа слепому заключается в том, что его подводят к экспонату и кладут руку, а 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 таким образом. Не обязательно стремиться представить слепому всю подборку, лучше дать возможность основательно изучить наиболее характерные или интересные предметы из представленной коллекции.

10. Нужно 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».

11. Экскурсия для незрячих посетителей, состоящая, из двух частей (проход по залам и работа с экспонатами), может иметь продолжительность до двух часов. Большая продолжительность нежелательна, поскольку посетители устают, их внимание рассеивается.

12. Для незрячих посетителей, самостоятельно знакомящихся с музейной экспозицией, по мере возможности можно пользоваться аудиогидами. (Это звуковой вариант экскурсии на компакт-диске, дополненный описанием экспонатов).

Посетители с проблемами речи

1. В общении с такими людьми нужно быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавать ощущения, что вы их игнорируете.

2. По ходу экскурсии нужно смотреть им в лица, поддерживая визуальный контакт.

3. 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.

Общие правила общения с инвалидам

1. Следует использовать все общепринятые правила этикета.

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

3. Необходимо обращаться непосредственно к инвалиду, но не к сопровождающему или переводчику.

4. 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.

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

6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Работники, обеспечивающие доступность музейных услуг инвалидам несут ответственность за соблюдение требований настоящей инструкции, а также других нормативных документов в области обеспечения доступности для инвалидов музея и предоставляемых услуг в сфере музейной деятельности.

За уклонение от исполнения требований по обеспечению доступности инвалидам музея и музейного обслуживания, работники могут быть привлечены к дисциплинарной или иной ответственности, предусмотренной законодательством РФ.

С инструкцией ознакомлены _____ Панова _____ Панова В.Ф.

