**Инструкция для сотрудников учреждений и организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи**

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»

СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605

Свод правил «СП 138.13330.2012. Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27.12.2012 г. N 124/ГС, введенный в действие с 1 июля 2013 г.

**1.Обеспечение доступности для инвалидов услуг организаций культуры и библиотечного обслуживания**

При приспособлении для инвалидов зданий и сооружений, в которых располагаются организации культуры, необходимо пользоваться СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», который носит обязательный характер, и СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», применение которого носит добровольный характер.

**1.Музеи**

Применительно к музеям СП 59.13330.2012. содержит следующие требования.

С учетом потребностей посетителей-инвалидов для музеев с выставочной площадью до 2000 м рекомендуется расположение экспозиции в одном уровне.

Зону постоянной экспозиции рекомендуется создавать с анфиладным или кольцевым маршрутом движения. Тупиковая планировка нежелательна.

Пандусы следует использовать для организации последовательного движения и одновременного осмотра экспозиции.

При невозможности использовать визуальную информацию для инвалидов по зрению в помещениях с особыми требованиями к художественному решению интерьеров, в экспозиционных залах художественных музеев, выставок и т.п. допускается применять другие компенсирующие мероприятия.

Навесная витрина должна находиться на высоте, доступной для визуального восприятия с кресла-коляски (низ на отметке не более 0,85 м от уровня пола). Горизонтальная витрина должна иметь под собой пространство для подъезда инвалида в кресле-коляске. У витрин на высоте 0,8 м необходимо устройство горизонтального поручня со скругленными углами. Для инвалидов с дефектами зрения вокруг экспозиционного стола следует предусмотреть предупредительную фактурную цветную полосу шириной от 0,6 до 0,8 м в уровне пола.

Повышенные требования к доступности музеев установлены СП 138.13330.2012.

Все виды музеев должны быть доступны для всех категорий посетителей, включая инвалидов. В отдельных случаях, когда мемориальные и другие типы музеев невозможно адаптировать для посетителей инвалидов (на креслах-колясках, слепых), следует создавать специальные экспозиционные зоны вне здания или помещения, дающие представление указанным категориям инвалидов о содержании основной экспозиции.

Для посетителей-инвалидов рекомендуется обеспечивать доступность основных функциональных блоков музеев в соответствии с приведенной ниже табл. 14.

Таблица 14

Доступность основных функциональных блоков музеев

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Функция** | **Место** | **Доступность для инвалидов** |
| Содержание экспонатов: |  |  |
| Показ | Экспозиционные и выставочные залы | Для всех групп |
| Сбор и хранение | Фондохранилища и реставрационные мастерские | В исключительных случаях |
| Изучение | Рабочие комнаты | Желательно оборудование специальных комнат |
| Обслуживание посетителей: |  |  |
| Прием | Вестибюль, кинолекционный зал, кружковые комнаты | Для всех групп |
| Показ | Экспозиционные и выставочные залы | Для всех групп |
| Информация | Информационные службы, библиотека | Для всех групп (с использованием специального оборудования) |

В крупных музеях в уровне вестибюля должен быть предусмотрен медпункт для оказания экстренней помощи посетителям, в том числе маломобильным.

**2.Театры, театры-студии, цирки.**

Основные требования к доступности помещений данной группы организаций культуры установлены СП 138.13330.2012.

Главные входы в театр (цирк, театр-студию) для зрителей 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.

Рекомендуется в передних и по краям задних рядов зрительных залов театров предусматривать съемные секции мест, для приспособления, при необходимости, для зрителей на креслах-колясках. На стационарных местах, примыкающих к местам размещения инвалидов, рекомендуется оборудовать кресла с опускающимися подлокотниками.

В соответствии с СП 59.13330.2012. в зданиях цирков допускается использовать служебные входы для доступа зрителей к местам, расположенным на плоском полу перед первым рядом. Места для инвалидов в залах цирков следует размещать вблизи эвакуационных люков в тех рядах, плоскость которых находится на одном уровне с фойе. В этом случае площадь прохода должна быть увеличена не менее чем до 2,2 м (в местах, где предполагается размещение инвалидов).

**3.Кинотеатры и киноконцертные залы.**

Требования к доступности кинотеатров и киноконцертных залов установлены СП 138.13330.2012.

Зрительские помещения - вестибюль с кассовым вестибюлем, гостиные, игровые, буфет, гардероб, уборные, а также услуги, предоставляемые в кинотеатрах посетителям, должны быть доступны для инвалидов. Помещения залов, фойе и других обслуживающих помещений рекомендуется располагать на одном уровне.

Расчетное число зрительских мест для инвалидов рекомендуется принимать не менее 3% вместимости зала, но не менее двух мест.

При наличии поперечного прохода, ширина которого не менее 1,2 м, а также при возможности въезда коляски на его уровень непосредственно из фойе, допускается оборудование мест для инвалидов-колясочников по бокам отрезков рядов, ограничивающих пространство прохода.

Для инвалидов на костылях и престарелых, при уклоне пандусов свыше 5%, в местах примыкания пандуса к стенам необходимо предусмотреть перила.

В крупных киноцентрах, премьерных кинотеатрах, киноконцертных залах рекомендуется места, предназначенные для инвалидов, оборудовать наушниками, связанными с внутренней системой перевода фильмов с иностранных языков. Специальные места для хранения наушников рекомендуется предусматривать в подлокотниках, для инвалидов-колясочников - в спинках кресел, впереди сидящих зрителей, а для людей с ослабленным слухом оборудовать зал индукционной системой.

Если зрители во время зрелищного мероприятия остаются в положении сидя для просмотра мероприятия, линии обзора для зрителей на креслах-колясках проходят поверх голов зрителей или между их головами.

Если зрители во время мероприятия встают, зрители на инвалидных креслах-колясках должны иметь линии обзора поверх их голов.

**4.Библиотеки**

Права инвалидов на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле». Указанными законодательными актами закрепляются обязанности библиотек по обслуживанию инвалидов.

Согласно СП 59.13330.2012 проходы в читальном зале библиотеки должны иметь ширину не менее 1,2 м. Размер рабочего места инвалида (без учета поверхности стола) должен быть 1,50,9 м.
Рекомендуются принимать оптимальные габариты площади поверхности стола читателя с недостатками зрения для работы с секретарем-чтецом - 1,50,7 м в кабинах, полукабинах или кабинетах.

В зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места и стеллажи со специальной литературой рекомендуется оборудовать добавочным освещением. Необходимо предусматривать высокий уровень естественной освещенности этой читательской зоны (КЕО - 2,5%), а уровень искусственного освещения читательского стола - не менее 1000 лк.

В СП 138.13330.2012. содержатся рекомендации как в отношении библиотек образовательных организаций, так и для иных библиотек.

Так, в части библиотек образовательных организаций рекомендации касаются обустройства мест в читальном зале, мест выдачи книг и книжных стеллажей. В читальном зале библиотеки следует предусматривать обособленные, но рядом с проходом, зоны для размещения специальных мест: для учащихся-инвалидов, передвигающихся в креслах-колясках и использующих иные индивидуальные средства реабилитации при ходьбе, и, отдельно, для учащихся с нарушением зрения. Рабочее место для инвалидов по зрению должно иметь дополнительное периметральное освещение, а также дополнительное место для чтеца и предусматривать возможность размещения тифлотехнических средств. Места в читальном зале для учащихся-инвалидов рекомендуется предусматривать в виде индивидуальных полукабин, изолированных барьерами. Размеры зоны рабочего места на одного ребенка-инвалида на кресле-коляске составляют не менее 1,8x0,9 м. Проход между рабочими столами для свободного проезда и подъезда к столу должен быть не менее 0,9 м, т.е. размеры рабочей зоны вместе с проходом – 1,8x1,8 м.

Часть стойки-барьера выдачи книг в абонементе в общеобразовательных учреждениях рекомендуется устраивать высотой не более 0,7 м.

Книги, находящиеся в открытом доступе, и картотеку желательно, по возможности, располагать в пределах зоны досягаемости (вытянутой руки) учащегося-инвалида на кресле-коляске, т.е. не выше 1,2 м при ширине прохода у стеллажей или у картотеки не менее 1,2 м.

В отношении других библиотек в Своде правил также основное внимание уделяется обустройству читальных залов. В основу функционально-планировочного решения библиотек рекомендуется закладывать принцип совместного обслуживания всех категорий инвалидов, не выделяя специализированные помещения для какой-либо одной группы.

Планировочные требования к среде обитания инвалидов заключаются в том, чтобы она способствовала социальной интеграции, реализации возможностей интеллектуальных контактов инвалидов. Помещения читальных залов библиотек следует располагать, как правило, в одном уровне, многоуровневое расположение допускается только для крупных библиотек.

В Своде правил предполагается, что количество читательских мест для инвалидов должно составлять не менее 5% от общего числа читательских мест в библиотеках Централизованной библиотечной сети, в том числе для обслуживания инвалидов на креслах-колясках – не менее 4 специальных мест. В читальных залах и в зонах читальных залов рекомендуется места, отведенные для читателей-инвалидов, размещать в непосредственной близости к кафедрам выдачи литературы или рядом с местом дежурного библиотекаря.

В соответствии со Сводом правил специальную зону для работы инвалидов в читальных залах рекомендуется оборудовать следующим образом: четыре читательских места за одноместными столами пригодные для работы инвалидов на колясках, специальные стеллажи с наклонными полками для размещения как обычной литературы, так и книг с шрифтом Брайля (не менее двух стеллажей вблизи читательских мест). В зоне должны находиться несколько банкеток, кресел или стульев. Желательно наличие одного каталожного столика с каталогом, выполненным шрифтом Брайля.

В отношении читателей с нарушением зрения в Своде правил рекомендуется в отделениях городских библиотек для обслуживания читателей с нарушением зрения выделять фонд не менее 2,5 тыс. экз. литературы со шрифтом Брайля или аудиокниг, общей площадью 32 кв. м. Для обслуживания читателей - инвалидов по зрению, пользующихся специализированным книжным фондом, рекомендуется предусматривать либо специализированный отдел, либо выделять часть читального зала. Количество мест для читателей с нарушением зрения рекомендуется предусматривать не менее 4 в виде кабин, кабинетов с возможностью размещения секретаря-чтеца и тифлотехнических средств (цифровые проигрыватели МР3, электронные лупы, принтеры со шрифтом Брайля, компьютеры для слепых с речевыми программами и т.п.). В зоне обслуживания слепых и слабовидящих читательские места и специальные стеллажи с литературой со шрифтом Брайля рекомендуется оборудовать добавочным освещением. При размещении читательских мест и фондов открытого доступа для читателей, обладающих слабым зрением, необходимо предусматривать высокий уровень естественной освещенности этой читательской зоны (КЕО - 2,5%), а уровень освещения читательского стола не менее 1000 лк.

В Своде правил содержатся также отдельные рекомендации относительного пространственного устройства библиотек при предоставлении услуг для читателей с нарушением слуха. Для них предлагается предусмотреть помещения аудиовизуального обслуживания и помещения для групповой работы. Данные помещения должны быть изолированы планировочно, а также техническими средствами. Помещение должно быть радиофицировано, оборудовано аппаратурой для прослушивания музыки, креслами и, при необходимости, столами. Ряд кресел следует оборудовать специальным устройством для снятия мышечного напряжения с рук для инвалидов с полной потерей зрения.

Согласно Своду правил в универсальных научно-технических библиотеках (областных и республиканских) рекомендуется предусматривать возможность получения в единой зоне всего необходимого инвалиду объема информационных услуг – организацию автоматизированной системы каталога, отражающего фонды библиотеки, получение необходимых справочно-библиографических данных на компьютере, размещение фонда для слепых и слабовидящих.

Особенности библиотечного обслуживания инвалидов регулируются Федеральным законом «О библиотечном деле», который предусматривает следующее:

* слепые, слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках;
* пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.[[1]](#footnote-1)

Следует помнить, что это не только права инвалидов, но этим правам соответствуют и определенные обязанности государства, муниципальных образований и самих библиотек. Так Российская Федерация за счет федерального бюджета обязуется обеспечивать выпуск литературы для инвалидов по зрению. В законе установлены гарантии бюджетного финансирования и приобретения периодической, научной, учебно-методической, справочно-информационной и художественной литературы для инвалидов, в том числе издаваемой на магнитофонных кассетах и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для библиотек, находящихся в ведении Российской Федерации, и федеральных государственных образовательных организаций такое финансирование осуществляется за счет федерального бюджета, для библиотек, находящихся в ведении субъектов Российской Федерации, библиотек муниципальных образовательных организаций – бюджетов субъектов Российской Федерации, для муниципальных библиотек – бюджетов муниципальных образований.[[2]](#footnote-2)

 Что касается внестационарного библиотечного обслуживания лиц с физическими недостатками, а к таковым, безусловно, относятся инвалиды, то, исходя из Федерального закона «О библиотечном деле», данное право является безусловным, т.е. его реализация не оговорена какими-то дополнительными основаниями. Соответственно, на основании заявления такого читателя библиотеки обязаны обеспечить заочную или надомную форму библиотечного обслуживания.

 Особо следует остановиться на возможности предоставления слепым и слабовидящим экземпляров произведений в цифровой форме вне читальных залов библиотек, не нарушая при этом авторские права авторов данных произведений. Согласно новой редакции ст. 1274 Гражданского кодекса РФ, вступившей в силу с 01.01.2015 г., библиотеки могут предоставлять слепым и слабовидящим экземпляры произведений, созданные в специальных форматах, во временное безвозмездное пользование с выдачей на дом, а также путем предоставления доступа к ним через информационно-телекоммуникационные сети. Перечень специальных форматов, а также перечень библиотек, предоставляющих доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в специальных форматах, и порядок предоставления такого доступа определяются Правительством РФ.

**Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм**

*Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках,* барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

*Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата* барьерами различной степени выраженности могут быть:

1. для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;
2. для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

*Для инвалидов с нарушениями зрения* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

*Для инвалидов с нарушениями слуха* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

*Для инвалидов с нарушениями умственного развития* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

* Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
* Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
* Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
* Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
* Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
* Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.
* Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.
* Помогите мне познать то, что я хочу.
* Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
* Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.
* Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.
* Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
* Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.
* Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.
* Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

**2. Правила этикета при общении с инвалидами.**

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

* избегать конфликтных ситуаций;
* внимательно слушать инвалида и слышать его;
* регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
* обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
* цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами**[[3]](#footnote-3), которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

*1.Обращение к человеку*: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

*2. Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

 *3.Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

*4.Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5.*Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

*7. Внимательность и терпеливость*: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

*8.Расположение для беседы:* когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

*9.Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.[[4]](#footnote-4) Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

* Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
* Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
* Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
* Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
* Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
* Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
* Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
* Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
* Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
* Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:***

* Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
* Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
* Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
* Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
* Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
* Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
* Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
* Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
* Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
* Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
* Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
* Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
* Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
* Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
* При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:***

* Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
* Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
* Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
* Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
* Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
* Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
* Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
* Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
* Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
* Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
* Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
* Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
* Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
* Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

* Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
* Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
* Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
* Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
* Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
* Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
* Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
* Обращайтесь непосредственно к человеку.
* Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

***Правила этикета пи общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

* Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
* Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
* Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
* Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
* Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
* Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

***Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:***

* Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
* Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
* Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
* Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
* Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
* Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
* Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
* Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать

1. Ст. 8 Федерального закона «О библиотечном деле». [↑](#footnote-ref-1)
2. Ст. 14 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-2)
3. "10 общих правил этикета" составлены Карен Мейер [↑](#footnote-ref-3)
4. Татьяна Прудинник. Как правильно вести себя с инвалидом, <http://www.interfax.by/article/56700> . [↑](#footnote-ref-4)