

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
АНГАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
«ГОРОДСКОЙ МУЗЕЙ»**



**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

**Доступная среда в музее:  
как выстраивать общение с особыми посетителями**

Ангарск

2018

**Доступная среда в музее: как выстраивать общение с особыми посетителями**  
Методическое пособие. – Ангарск, 2018. – 20 с.

Методическое пособие предназначено для специалистов, реализующих проекты и программы в сфере работы с людьми с особыми возможностями здоровья. И музейных сотрудников, работающих с посетителями.

## Введение

«Инвалидность - препятствия или ограничения деятельности человека с физическими, умственными, сенсорными и психическими отклонениями, вызванные существующими в обществе условиями, при которых люди исключаются из активной жизни» (определение термина, принятое международным сообществом инвалидов).

*«Инвалидность - это не обделенность судьбой. Это, скорее, такой образ жизни при сложившихся обстоятельствах, и этот образ жизни может быть очень интересным и мне и другим».*

*(Елена Дунаева, инвалид I группы)*

Все чаще Городской музей посещают люди с наличием разного рода депривации, т.е. лишенные тех или иных физических/ментальных возможностей. Этих людей называют по-разному: «особые люди», «люди с особыми потребностями», «Люди с ограниченными возможностями здоровья», «депривированные слои населения», чтобы по возможности избежать отрицательной коннотации слова «инвалид». Музей принимает таких людей, как группами, так и в качестве индивидуальных посетителей, и обслуживаются они бесплатно.

Экскурсии и музейные занятия для разного рода организованных групп инвалидов проводит научный персонал музея. Заявки от экскурсии поступают в виде запросов от организаций инвалидов на имя директора Городского музея В.И. Павловец в ходе действия договоров, заключенных с различными организациями на долговременные программы и проекты для инвалидов.

С различными группами депривантов работают специально подготовленные сотрудники; научными сотрудниками и методистами разрабатываются специальные акции, проекты, программы и экскурсии для разных категорий инвалидов; совершенствуется методика работы с ними.

Смотрители в залах чаще всего взаимодействуют с депривантными лицами, пришедшими в музей, самостоятельно. Как правило, индивидуальные посетители с депривацией посещают музей не одни, а с сопровождающими, и это облегчает

возможности взаимодействия с «особыми» людьми в музее.

### **Отношение к инвалидам в современном обществе**

Сегодня принята так называемая социальная модель отношения к инвалидам, которая призывает к *интеграции* инвалидов в общество, приспособление условий жизни в обществе и для инвалидов в том числе. Это включает в себя создание так называемой *доступной среды для инвалидов* (общественный транспорт, постройка пандусов и подъемников для инвалидов с ограничениями движениями, дублирование визуальной и текстовой информации по Брайлю для слепых, и также дублирование звуковой информации для глухих на жестовом языке). Городской музей является культурным и социальным институтом, который призван хранить, показывать (экспонировать) и популяризировать памятники измерителей времени для широких слоев населения. Городской музей также осознает свою миссию быть доступным для всех членов общества, в том числе для людей разного возраста и состояния здоровья.

*Цель взаимодействия* музейного работника и посетителя человека: исходя из реальных условий экспозиции и приемной зоны, а также из собственных возможностей инвалида, сделать его нахождение в стенах музея насколько возможно комфортным.

Эти люди, находясь в общественных местах, нуждаются в нашей помощи. Но как часто мы теряемся, непосредственно сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко при общении с ним, и даже можем неосторожно обидеть его.

Ограничение жизнедеятельности определяется как «полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать своё поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью».

В настоящее время цивилизованные страны стараются решить социальные проблемы, связанные с ростом числа лиц с ограниченными возможностями здоровья на основе научно-исследовательского подхода, использования

материально-технических средств, детально разработанного юридического механизма, общенациональных и общественных программ, высокого уровня профессиональной подготовки специалистов.

Общество должно подходить к решению проблемы «инвалид-личность» не с позиции жалости к некому явлению вне общества, а с позиции содружества, соучастия, содействия, сотворчества.

Специалистам, работающим с людьми с инвалидностью необходимо осознавать не только социальную значимость обслуживания инвалидов, но и свою органичную причастность к этому процессу.

У всех людей должны быть равные возможности для полноценного развития. Внимание к принципам независимой жизни инвалидов будет способствовать реабилитации особых категорий пользователей.

#### 10 общих правил этикета в работе с инвалидами

Люди с ограниченными возможностями здоровья имеют функциональные затруднения в результате заболевания, отклонения или недостатков развития, состояния здоровья, внешности, вследствие неприспособленности окружающей среды к их особым нуждам, из-за предрассудков общества в отношении инвалидов.

В настоящее время общество получило новое знание по отношению к инвалидам, произошли изменения и в социальной политике, и других сферах.

В течение последних лет некоторые специалисты принципиально употребляют выражение «человек с ограниченными возможностями здоровья», а другие считают, что слово «инвалид» — более подходящее в употреблении. Психологи говорят об использовании любого слова, важнее изменить стереотипы, которые существуют вокруг него. Корректная русская терминология по отношению к инвалидам складывается только в настоящее время.

Основное правило общения с инвалидами заключается в том, что совершенно недопустимо показывать инвалиду свое превосходство и излишнюю сердобольность, а также навязчивое сочувствие. Общаться с инвалидами нужно так же, как Вы общаетесь с остальными людьми и вести себя при этом нужно так же,

как Вы ведете себя всегда. Смотреть на людей с ограниченными возможностями здоровья необходимо так же, как Вы смотрите на всех остальных. И ни в коем случае не нужно относиться к инвалиду, как к ущербной личности.

1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. 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. 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. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. Общайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. 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. 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.

9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите прямо в глаза и говорите четко, хотя

имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может. Расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало.

10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.

Главная коммуникативная установка при общении с депривантом в музее:

все, что Вы можете сделать в ситуации общения с инвалидом - это снабдить его всей имеющейся у Вас информацией - как устной, так и печатной, и вежливо предложить ему помощь. Помощь должна быть достаточной, корректной и ситуативной.

***Помните, что меньше всего такой человек нуждается в Вашей жалости.***

***Необходимые сведения: все люди с инвалидностью разделяются на категории по различным видам депривации:***

- ✓ Люди с ограничениями движения, а также люди, использующие коляски;
- ✓ Следующая категория - люди с сенсорными нарушениями:
  - слуха;
  - зрения, в том числе незрячие.
- ✓ Люди с ментальными нарушениями (интеллекта), сюда же относятся:
- ✓ Люди с психическими нарушениями (восприятия, внимания, памяти, речи, эмоций, воли);
- ✓ Люди с множественными нарушениями здоровья (слепоглухонемые, церебралики и др).

К категории депривантов относятся также люди пожилого и старческого возраста;

А также «социальные деприванты» - дети - сироты и дети из специализированных учебно-воспитательных учреждений или дети с нарушениями поведения.

Каждая категория «особых» посетителей имеет свою специфику. И каждому виду депривации необходим свой, специальный алгоритм действий музейного сотрудника по донесению необходимой им информации.

## **Рассмотрим эти категории отдельно:**

### **Работа с людьми, испытывающими трудности при передвижении**

Инвалидность – всегда приговор врачей. Инвалидность, которая приводит к потере возможности выйти из дома, встать с инвалидного кресла часто бывает и приговором общества. Человек в коляске часто обречен на жизнь в четырех стенах, медленное угасание контактов с внешним миром, одиночество и забвение.

Не стоит думать, 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.

1. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения.

2. Начать катить коляску без разрешения – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

3. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

4. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

5. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

6. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.

7. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине



или по плечу.

8. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

9. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

10. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

### **Работа с людьми, испытывающими затруднения в речи**

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в Ваших интересах.

2. Нельзя перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. Говорите в темпе, удобном для данного человека. Будьте готовы к тому, что разговор займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

5. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.

6. Даже если человека с затрудненной речью сопровождает компаньон, адресуйте Ваши вопросы, комментарии или просьбы человеку с затрудненной речью.

7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

8. Зачем притворяться, если Вы не поняли, что Вам сказали. Повторите то, как Вы поняли, и реакция собеседника Вам поможет. Переспросите то, что Вам не

понятно. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Также можно предложить использовать другой способ – написать или напечатать.

9. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

10. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они – личная принадлежность человека.

### **Работа с людьми с гиперкинезами (спастикой)**

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Также непроизвольные движения могут возникать у людей с повреждением спинного мозга.

1. Если Вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.

2. При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда Вы оба окажетесь в неловком положении.

3. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

4. Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.

5. Если Вы находитесь около телефонного аппарата, а Вас попросили набрать телефонный номер, спросите, нужна ли человеку с гиперкинезами Ваша помощь. Многим она не нужна. Но если человек, который затрудняется управлять руками, попросил помочь, например, достать с полки журнал, книгу, положить что-то в сумку, вытащить из сумки или кармана телефон и набрать номер – не стесняйтесь, постарайтесь четко и последовательно произвести все эти действия.

6. Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его

разволновать. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает.

7. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "люди с затруднениями в речи".

### **Работа с людьми с задержкой в развитии и проблемами в общении**

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.  
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только Вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.

3. Не говорите "свысока". Не думайте, что Вас не поймут.

4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.

5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.

7. 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.

8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

10. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите Вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей

встрече.

### **Работа с людьми с плохим зрением и незрячими**

Согласно данным ВОЗ во всём мире около 285 миллионов человек страдают от нарушений зрения, из которых 45 миллионов слепые и 246 миллионов имеют пониженное зрение.

Около 90% людей, страдающих от нарушений зрения, живут в развивающихся странах.

82% 9 людей, страдающих слепотой, входят в возрастную группу 50 лет и старше.

По статистическим данным Всероссийского общества слепых количество незрячих в России составляет около 300 тысяч человек.

На глобальном уровне основной причиной нарушений зрения являются нескорректированные аномалии рефракции, а в странах со средним и низким уровнем дохода основной причиной слепоты является катаракта, кроме того, число людей, утративших способность к зрительному восприятию, возросло в 2-3 раза по причине только травматических повреждений органов зрения.

Учитывая то обстоятельство, что большинство таких лиц – молодые трудоспособные люди, то является совершенно очевидным, что вопросы их скорейшей реабилитации и интеграции в систему общественных отношений особенно остро стоят перед обществом.

Полностью слепых людей всего около 10%, остальные люди имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом.

Все это надо выяснить и учитывать при общении. Потеря зрения в той или иной форме приводит к определенным закономерностям, перестройке всей психической деятельности человека.

Установлено, что на начальных этапах этот процесс характеризуется наличием определённых признаков внутреннего дискомфорта и сопровождается

резко выраженными психологическими проявлениями негативного характера (снижение психической активности, ухудшение психоэмоционального состояния, наличие депрессивного фона). Так же имеют место и нарушения высших психических функций (памяти, внимания, мышления), которые носят характер вторичных проявлений.

1. 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.

2. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.

3. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

4. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным.

5. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как к обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой - поводырем.

6. Не отнимайте и не стискивайте трость человека.

7. Всегда выясняйте, в какой форме человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, дискета, аудиокассета. Если у вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть – это лучше, чем ничего.

8. Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

9. 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.

10. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не

видит, а не к его зрячему компаньону.

11. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если Вы хотите пожать руку, скажите об этом.

12. Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, 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.

13. Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

14. Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

15. Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

16. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «стакан находится где-то там на столе», «это поблизости от Вас ...». Старайтесь быть точным: «Стакан посередине стола», «Стул справа от Вас». Пытайтесь облечь в слова мимику и жесты.

17. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите вы-браться на нужный путь.

18. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

### **Работа с людьми с психиатрическими проблемами**

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. Поведение душевнобольных, степень расстройств их психики может сильно варьироваться в зависимости от формы, характера течения и индивидуальных особенностей личности. Важно знать, что хроническое душевное заболевание всегда идет волнами: обострение – это нарастание, или «атака» болезни, и ремиссия – благоприятный период, когда лишь незначительные колебания состояния и некоторые странности отличают больного от остальных людей.

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

2. 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.

3. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

4. Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.

5. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.

6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

7. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.

8. Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что – плохо.

9. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.

10. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может

справиться с волнением.

11. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

### **Работа с людьми с нарушением слуха**

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

2. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

3. 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.

4. 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.

5. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.

6. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

7. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

8. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.

9. 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.



10. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно». Сообщения должны быть простыми.

11. 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.

12. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...».

13. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

14. 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:**

- только три из десяти слов хорошо прочитываются;
- нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;
- важно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

## **Заключение**

Надеемся, что музейным сотрудникам, работающим с посетителями, изложенные выше рекомендации будут полезны.

Также выражаем надежду, что Вы разделяете современную точку зрения в отношении к инвалиду. Наши рекомендации, в основном, сводятся к главному призыву - изменить отношение к инвалиду внутри себя. Современное отношение к инвалиду предусматривает не выражение жалости или сострадания, а спокойное понимание, что он такой же человек, как и все, просто он не может делать то, что делают другие люди. И относиться к нему нужно как к любому другому человеку - он является полноценным членом общества и имеет право на участие в культурной жизни этого общества.

## Литература

1. Айшервуд М.М. Полноценная жизнь инвалида.-М: Педагогика, 1991.-88с.
2. Добровольская Т.А., Шабалина Н.Б. Социально-психологические особенности взаимоотношений инвалидов и здоровых //
3. Социологические исследования.-1993.-№1.-67с.
4. К независимой жизни: пособие для инвалидов/О.Дроздова.-М.: РООИ «Перспектива», 2000.-227с.
5. Коробов М.В. Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья: основные положения:
6. Учебно-методическое пособие.-СПБ.: СПБИУВЭК, 2011.-35с.
7. Инвалиды: терминология и этикет. Пособие по независимости образа жизни для инвалидов.[http// auram.narod.ru/](http://auram.narod.ru/)
8. Этика и деонтология в практической деятельности специалистов учреждений медико-социальной экспертизы, тактика бесконфликтного поведения/Е.В. Морозова, М.А. Дымочка, С.И. Козлов, Е.В. Жукова, М.В. Сивухина; Под ред. Е.В. Морозовой.-М.: Минтруд России, 2013.-144с.