

**СОГЛАСОВАНО**

Председатель профкома  
ГАУК НСО «Театр кукол»  
*В.В. Червопкина*  
«17» марта 2020 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГАУК НСО  
«Театр кукол»  
*Ю.А. Горлаты*  
«17» марта 2020 г.



**ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ  
С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ДЛЯ РАБОТНИКОВ  
ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ СО ЗРИТЕЛЯМИ  
ГАУК НСО «ТЕАТР КУКОЛ»**

Новосибирск - 2020г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящая 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» для определения правил поведения работников государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирский областной театр кукол» (далее - ГАУК НСО «Театр кукол» или Театр) с потребителями услуг Театра, относящихся к социальной категории граждан - инвалиды.

1.2. Инструктаж предназначен для обучения, инструктирования работников отдела по работе со зрителями, непосредственно работающих со зрителями на мероприятиях, проводящихся в ГАУК НСО «Театр кукол», по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются и оказания при этом необходимой помощи (далее - работники).

1.3. Инструктаж проводит работник, на которого приказом возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи в ГАУК НСО «Театр кукол»

1.4. О проведении инструктажа делают запись в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте с обязательной подписью инструктируемого и инструктирующего.

## **2. Общие правила общения работников Театра с инвалидами**

2.1. Работникам Театра следует использовать все общепринятые правила этикета.

2.2. При встрече с инвалидом, работник представляется первым.

2.3. Работнику необходимо обращаться непосредственно к инвалиду, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.4. Предлагая помощь инвалиду, работнику следует убедиться, что инвалид готов ее принять, затем спросить, каким образом лучше оказать помощь.

2.5. В разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, работнику следует слушать его внимательно. Работнику следует быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него.

2.6. При звонке у двери Театра дежурный администратор обязан:

- выйти на крыльцо Театра и узнать, какие барьеры возникли у человека при входе в театр;

- оценить визуально, к какой категории инвалидов относится зритель;

- необходимо уточнить в какой помощи нуждается инвалид, и предложить оказать ему помощь в сопровождение в здание Театра;

- говорить с инвалидом четко и медленно, смотреть прямо в лицо. Если вас не поняли, повторите, при этом будьте сдержаны и терпеливы;

- в зависимости от категории инвалидности зрителя, пришедшего в Театр, при необходимости оказать помощь - открыть дверь, придержать ее, помочь



войти, получить и сдать верхнюю одежду в гардероб, сопроводить в зрительный зал и т.д.

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

### **3. Правила при обращении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении**

3.1. Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте без разрешения. Начинайте катить коляску только после согласия инвалида.

3.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь прежде, чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть дверь.

3.3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать и четко следуйте инструкциям.

3.4. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно, чтобы неожиданный толчок не привел к потере равновесия.

3.5. Когда говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, когда собеседнику нужно запрокидывать голову.

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

### **4. Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими**

4.1. Предлагая свою помощь, всегда называйте себя и представляйте других собеседников.

4.2. Всегда обращайтесь непосредственно к незрячему человеку, даже если он вас не видит, а не к его сопровождающему.

4.3. Когда обращаетесь с группой незрячих людей, не забываете, каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

4.4. Предложите свою руку инвалиду, имеющему нарушение зрения, для сопровождения в здание театра. Кратко опишите где вы находитесь. Не хватайте и не тащите инвалида за собой. Сопровождая незрячего нельзя делать резких движений. Предупреждайте его о ступенях, порогах и других препятствиях по пути движения, слегка приостанавливаясь перед ними.

4.5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку информацию, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом.

4.6. Предупредите, что в фойе театра имеются тактильные указатели по пути движения, которыми может воспользоваться зритель с нарушениями зрения.

4.7. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбрать нужный путь.

4.8. Когда предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку кресла или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

4.9. Не трогайте, не командуйте и не играйте с собакой-поводырем. Помните, что собака-поводырь - это помощник незрячего человека.

## **5. Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха.**

5.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Говорите ясно и ровно. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

5.2. Часто глухие и слабослышащие люди используют язык жестов. Если вы обращаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться нужно непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.3. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

5.4. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

5.5. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5.6. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться

5.7. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, можно слегка тронуть его или же помахать рукой.

## **6. Правила при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи.**

6.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить.

6.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

6.3. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

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

6.5. Не стесняйтесь переспросить, если вам не удалось понять. Не перебивайте и не торопите говорящего.

6.6. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.



## **7. Правила при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и умственные нарушения.**

- 7.1. Обращайтесь с человеком с проблемами в развитии точно также, как вы бы обращались с любым другим. Обращайтесь непосредственно к человеку.
- 7.2. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- 7.3. Избегайте словесных штампов и образных выражений.
- 7.4. Будьте готовы повторить информацию несколько раз, если вас с первого раза не поняли.
- 7.5. Помните, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- 7.6. Если зритель, имеющий задержку в развитии или умственные нарушения, расстроен, говорите спокойно, спросите, чем вы можете ему помочь.

## **8. Ответственность.**

8.1. Работники отдела по организации зрителей несут ответственность за соблюдение требований настоящей инструкции, а также других нормативных документов в области обеспечения доступности для инвалидов услуг, предоставляемых ГАУК НСО «Театр кукол».

8.2. За уклонение от исполнения требований по обеспечению доступности инвалидами услуг, предоставляемых ГАУК НСО «Театр кукол» работники могут быть привлечены к дисциплинарной или иной, предусмотренной законодательством ответственности.

### **Справочная информация:**

Телефон дежурного администратора театра: 210-24-83