



# ***Развитие мотивации у работников культуры в процессе их профессиональной коммуникации с инвалидами***

*Арсентьева Виктория Валерьевна,  
заместитель директора  
Свердловской областной специальной библиотеки для слепых*



## **КОНВЕНЦИЯ ООН О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ** (принята генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. )

### **Статья 30: Участие в культурной жизни, проведении досуга и отдыха и занятии спортом**

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.



## **КОНВЕНЦИЯ ООН О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ** (принята генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.)

**15 мая 2012 года** вступил в силу **Федеральный закон N 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»**

**Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ред. от 18.03.2018)**

**"О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов" (N 419-ФЗ от 1 декабря 2014 г.; вступил в силу с 1 января 2016 г.)**

**Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 – 2025 годы (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 года №363)**



## **Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи**

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 9 сентября 2015 г. N 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»
- **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10 ноября 2015 г. №2761 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»**
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16 ноября 2015 г. N 2800 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16 ноября 2015 г. №2803 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»



**Постановление Правительства Свердловской области от 22.09.2015 г. №844-ПП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Свердловской области» (ред. от 29.12.2017 г.)**

При реализации программы социокультурной реабилитации учреждениями культуры обеспечивается проведение мероприятий, доступных для инвалидов, в том числе детей – инвалидов, в частности:

- **библиотеками** обеспечивается организация циклов встреч, дискуссий, викторин, фестивалей и других мероприятий на основе использования библиотечных фондов и специального оборудования, обеспечивающего доступность получения информации и коммуникации инвалидами, включая детей – инвалидов, **в том числе посредством привлечения для проведения указанных мероприятий организаций – партнеров;**
- **театрами, концертными и культурно-досуговыми учреждениями** обеспечивается организация кружковой, студийной работы, фестивалей, конкурсов, смотров творчества инвалидов, в том числе детей – инвалидов, направленных на их социокультурную реабилитацию, **в том числе посредством привлечения для проведения указанных мероприятий организаций – партнеров.**



**Постановление Правительства Свердловской области от 22.09.2015 г. №844-ПП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Свердловской области» (ред. от 29.12.2017 г.)**

**Учреждения культуры, реализующие программу социокультурной реабилитации, предусматривают *расширение и усложнение* используемых учреждением технологий социокультурной реабилитации, в частности:**

- театры и концертные организации осуществляют постепенный переход от предоставления услуг в форме просмотра зрелищных мероприятий к включению инвалидов, в том числе детей – инвалидов, в активные виды творческой деятельности в работе кружков, студий, клубов и т.д. (в качестве начинающего актера, исполнителя, помощника в подготовке реквизита, костюма, декораций и пр.);
- **библиотеки**, музеи, иные учреждения культуры также **осуществляют переход** от пассивного участия инвалидов, в том числе детей – инвалидов, в качестве зрителя, наблюдателя к интерактивным формам их участия в кружковой, студийной, организаторской, творческой проектной деятельности.



## **Основные барьеры, которые затрудняют участие людей с инвалидностью в культурных мероприятиях**

Организация инклюзивной среды в учреждениях культуры : научно-практическое пособие для сотрудников учреждения культуры / А. Б. Афонин, Ю. Н. Галагузова, В. В. Колесников, К. В. Чупина ; Уральский государственный педагогический университет ; научный редактор Ю. Н. Галагузова. – Екатеринбург : Берлин, 2019. – 172 с.

*В издании представлена концепция организации инклюзивной среды в учреждениях культуры, даны практические рекомендации по созданию инклюзивной среды в трёх типах учреждений культуры: театрах, музеях и кинотеатрах.*





## **Основные барьеры, которые затрудняют участие людей с инвалидностью в культурных мероприятиях**

**Отношенческие барьеры:** связаны с наличием в обществе культурных стереотипов в отношении людей с инвалидностью.

**Внутренние барьеры:** возникают у определенной части людей с инвалидностью из-за низкой самооценки, страхов, отсутствия опыта участия в культурных мероприятиях.

**Информационные барьеры:** связаны с дефицитом или отсутствием информации в доступных форматах для людей с инвалидностью

**Отсутствие необходимых финансовых ресурсов:** связано с ограниченным финансированием учреждений культуры на работу по адаптации физической среды, на оплату услуг переводчика жестового языка и пр.



**Главные барьеры,  
которые затрудняют участие людей с  
инвалидностью в культурных мероприятиях**

***Институциональные  
барьеры***

***Недостаток  
компетенций  
специалистов для  
работы с людьми с  
инвалидностью***

***Организационные  
барьеры***



## *Институциональные барьеры*

К **институциональным барьерам** относится современное состояние культуры как социального института, сложившиеся в учреждениях культуры традиционные методы и формы работы с посетителями, часто не учитывающие потребности людей с инвалидностью.

**Перечень предполагаемых мероприятий для преодоления барьера:** в учреждении должны быть в наличии организационно-распорядительные документы в части предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения (приказы о назначении ответственного лица за организацию доступности услуги для инвалидов, должные инструкции, инструкции для персонала по сопровождению инвалидов разных нозологий и пр.)

В настоящее время большинство учреждений культуры должны выстраивать свою культурную программу, исходя из запросов людей с инвалидностью.



## **Рекомендуемый перечень документов в части предоставления услуг инвалидам в учреждении**

- **ПОЛОЖЕНИЕ** (порядок) обеспечения равного доступа для людей с инвалидностью к объекту и услугам (*Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10 ноября 2015 г. №2761*)
- **ПЕРЕЧЕНЬ** должностей сотрудников, взаимодействующих с людьми, имеющими инвалидность, и ответственных за создание безбарьерной среды и инструктаж персонала (*как за обеспечение доступности объекта, так и за обеспечение доступности услуг*)
- **ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ** сотрудников, взаимодействующих с людьми, имеющими инвалидность (*в том числе ТСР*)
- **ИНСТРУКЦИИ** для персонала по корректному взаимодействию с людьми, имеющими инвалидность (*для каждой нозологии отдельно*)
- **ЖУРНАЛ** учета инструктажей (обучения) персонала по взаимодействию с людьми, имеющими инвалидность



## **Недостаток компетенций специалистов для работы с людьми с инвалидностью**

**Недостаток компетенций специалистов для работы с людьми с инвалидностью** связан с недостатком или отсутствием необходимых знаний у сотрудников учреждений культуры, мотивации к получению таких знаний, отсутствуют практические умения по разработке и внедрению мер по созданию безбарьерной среды и обеспечению доступности услуги.

**Перечень предполагаемых мероприятий для преодоления барьера:** организация обучения работников учреждения по вопросам, связанным с созданием условий доступности для инвалидов и особенностям предоставления услуг инвалидам. Сотрудники учреждения должны уметь не только правильно сопровождать людей с различными видами инвалидности, они должны также уметь решать конфликты и разрешать сложные ситуации при проведении инклюзивных культурных мероприятий. Например, когда посетители без инвалидности отказываются находиться в группе с людьми с инвалидностью или пугаются криков человека с аутизмом, который таким образом выражает свои эмоции.



## **Рекомендации по организации обучения персонала**

**Использовать интерактивные формы обучения, активно вовлекать весь персонал в процесс тренинга**

**Основной упор делать на отработку практических навыков взаимодействия**

**Использовать реальные ситуации для отработки практических навыков**

**Приглашать на тренинги людей с инвалидностью  
Использовать различные виды симуляционных технологий**



## **Взаимодействие персонала с людьми, имеющими инвалидность: кого обучать?**

1 группа

Персонал, организующий предоставление услуг посетителям с инвалидностью (администрация)

2 группа

Персонал, непосредственно оказывающий услуги людям с инвалидностью

3 группа

Вспомогательный персонал, взаимодействующий с людьми с инвалидностью (работники гардероба, охранники, уборщики помещений и территорий объекта и пр.)

4 группа

Вспомогательный персонал, не взаимодействующий с инвалидами (бухгалтерия, отдел кадров, программисты и пр.)



## Организационные барьеры

**Организационные барьеры** связаны со слабостью организационной культуры в отношении людей с инвалидностью. Это означает, что учреждение культуры не готово меняться: перестраивать свою структуру, изменять отношение руководителей и сотрудников к появлению инклюзивных проектов и программ, внедрять инновации, осваивать новые компетенции, связанные с взаимодействием с людьми с инвалидностью.

**Перечень предполагаемых мероприятий для преодоления барьера:** для преодоления данного барьера необходимо осознание перемен, которые происходят в обществе. Необходимо понимать, что развитие инклюзивных процессов в учреждении культуры – это не навязанное «сверху» чье-то решение, не дополнительная нагрузка на сотрудников, это не что-то особенное для людей с инвалидностью (в отличие от остальных посетителей). Это, в первую очередь, **ИМИДЖ** учреждения, повышение его статуса и конкурентноспособности; это делает работу учреждения лучше для всех посетителей.



(343)212-15-88, (343)257-32-72  
[www.sosbs.ru](http://www.sosbs.ru)

