

ПАМЯТКА ДЛЯ ПЕРСОНАЛА ФИЛАРМОНИИ

по этикету общения и оказанию ситуационной помощи посетителям с инвалидностью

1. Общие универсальные правила

- **Обращайтесь напрямую:** Разговаривайте лично с человеком с инвалидностью, а не с его сопровождающим. Смотрите в глаза, общайтесь на равных.
 - **Сначала спросите:** Прежде чем броситься помогать, всегда вежливо спросите: «Вам помочь?» или «Я могу вам помочь?». Начинайте действия только тогда, когда человек согласился и объяснил, что именно нужно сделать.
 - **Не трогайте личные средства:** Коляска, костыли, трость, собака-проводник — это элементы личного пространства человека. Не прикасайтесь к ним, не опирайтесь на коляску и не гладьте собаку без разрешения.
 - **Избегайте неуклюжих терминов:** Используйте корректные слова: «человек с инвалидностью», «человек на коляске», «незрячий/слабовидящий», «глухой/слабослышающий». Избегайте слов «калека», «глухонемой» или «больной».
-

2. Общение со зрителями на креслах-колясках

- **Уровень глаз:** Если разговор затягивается (например, при оформлении заявки на кассе или обсуждении мест), присядьте на стул или слегка наклонитесь, чтобы ваши глаза находились на одном уровне. Говорить, глядя сверху вниз, некорректно.
 - **Преодоление препятствий:** При вкатывании коляски на пандус или в лифт всегда предупреждайте о начале движения: «Сейчас мы поднимемся», «Заезжаем в лифт». Везите коляску плавно, без резких рывков.
 - **В зале:** Четко покажите, где находится спецзона для коляски и кресло для сопровождающего (со скидкой 50%). Убедитесь, что коляска не блокирует эвакуационный проход для других зрителей.
-

3. Общение с незрячими и слабовидящими зрителями

- **Называйте себя:** Подходя к человеку, обязательно вслух назовите себя и свою должность: «Здравствуйте, я дежурный администратор Алексей. Могу я вам помочь?». Если вы отходите, также предупредите: «Я отойду на минуту к кассе и вернусь».