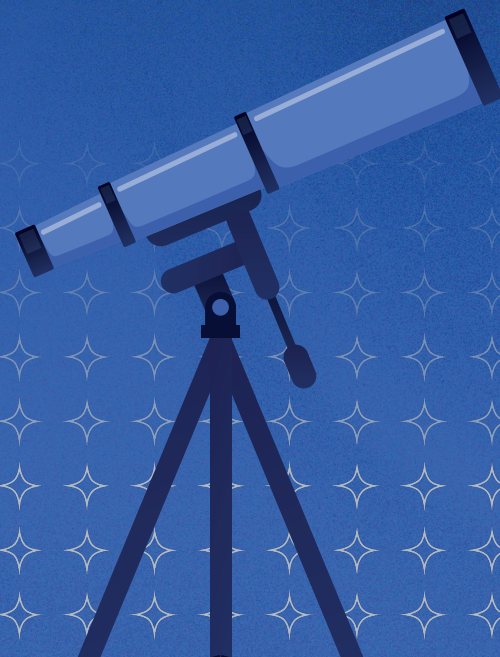


ПАМЯТКА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Государственного музея истории космонавтики имени К.Э. Циолковского

**Как общаться с глухими и слабослышащими
посетителями музея?**



Общие правила:

- 1 Глухим и слабослышащим людям важен визуальный контакт во время общения. Улыбнитесь и посмотрите в глаза. Ваше лицо должно быть хорошо освещено. Не закрывайте лицо и рот руками.
- 2 Не нужно чрезмерно артикулировать или произносить слова слишком медленно: из-за этого речь становится непонятной. Нет необходимости кричать или повышать голос.
- 3 При разговоре **используйте простые общепринятые жесты**.
- 4 Если вас не понимают, напишите информацию на листе бумаги или в мобильном устройстве.
- 5 Для привлечения внимания посетителя помашите рукой в поле зрения человека, либо слегка дотроньтесь до плеча или чуть выше локтя.
- 6 Сначала говорите, потом показывайте на объект/предмет.

Встреча и общение:

- ? Спросите посетителя: «Вы читаете по губам?»

Если посетитель читает по губам, то говорите чётко и медленно, не кричите.

Если посетитель не читает по губам, то напишите информацию на листе бумаги или в мобильном устройстве.

Служба безопасности:

Если необходимо объяснить правила посещения, например, сказать о запрете проносить определенные предметы, то делайте это простыми словами и естественными жестами, покажите на иллюстрации. Если нужно, укажите путь рукой, на карте или на схеме.

Важно! Посетитель с кохлеарным имплантом может отказаться от металлодетектора. Тогда досмотр осуществляется визуально.

Касса:

- 1 Говорите чётко, укажите на табличку с ценами на музейные услуги.

- 2 Чётко покажите сдачу, чтобы посетитель мог её пересчитать.
- 3 Будьте готовы ответить на вопросы о графике работы и услугах музея в письменном виде.

Экскурсии:

- 1 Рекомендуется использовать визуальные материалы (буклеты, листовки, инструкции), чтобы помочь глухому и слабослышащему посетителю получить представление о музее.
- 2 Если о визите глухих и слабослышащих людей Вам известно заранее, то предупредите об этом своих коллег. Если возможно, пригласите экскурсовода со знанием русского жестового языка (РЖЯ) или переводчика РЖЯ.

Медицинская помощь:

В ситуациях, когда глухому или слабослышащему посетителю требуется медицинская помощь, а устное или письменное общение затруднено, он может использовать жест «крест на плече» — сигнал о помощи. В зависимости от ситуации помогите ему или вызовите скорую помощь.

Чрезвычайные ситуации:

В нашем музее нет специальной системы оповещения для глухих и слабослышащих посетителей, поэтому помогайте им, используя все доступные средства.

- 1 Пожар / эвакуация: машите рукой, включайте/выключайте свет. Напишите: «Пожар! К выходу!» Указывайте направление к выходу, проводите при возможности.
- 2 Террористическая угроза: напишите «Опасность», «Террористы».

Важно: Не паникуйте! Действуйте в соответствии с инструкциями!

Ваша работа очень важна!

Спокойствие, улыбка и готовность помочь — ваши лучшие инструменты!

