



**РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СОЗДАНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
УРОВНЯ СЕРВИСА ИНКЛЮЗИВНОЙ СРЕДЫ
В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ ДЛЯ ПРИЁМА ТУРИСТОВ
С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ
И СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ**

РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ СОЗДАНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
УРОВНЯ СЕРВИСА ИНКЛЮЗИВНОЙ
СРЕДЫ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ
ДЛЯ ПРИЁМА ТУРИСТОВ
С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ
И СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ

Раздел 1. Основные принципы и законодательная база в отношении доступности зданий, сооружений и услуг для МГН	5
Раздел 2. Классификация наиболее распространенных ментальных нарушений и специфика приема туристов при наличии данных ментальных особенностей:	10
2.1 Расстройства аутистического спектра (РАС)	10
2.2. Задержка психического развития (ЗПР)	11
2.3. Умственная отсталость на почве органических и генетических нарушений	12
Раздел 3. Рекомендации по составлению стандартов приема туристов с ментальными особенностями по различным классам размещения (от эконом-класса до люкс-класса).	14
3.1. Эконом класс	14
3.2. Стандартный класс	14
3.3. Люкс класс	15
Раздел 4. Описание рекомендаций для приема и размещения лиц, сопровождающих туристов с ментальными особенностями и их классификация.	16
Раздел 5. Описание рекомендаций к помещениям и оборудованию, предназначенных для туристов с ментальными особенностями и лиц их сопровождающих.	17
Раздел 6. Описание рекомендаций к обслуживающему персоналу, организации питания и дополнительной службы сопровождения для туристов с ментальными особенностями и лиц их сопровождающих.	18
Раздел 7. Рекомендации для создания единой образовательной системы и обучающего процесса для персонала вышеуказанных объектов по приему туристов с ментальными особенностями.	19
Раздел 8. Рекомендации по созданию единой информационной площадки для внесения информации о стандартах и классификации объектов и учреждений, соответствующих необходимым стандартам по приему туристов с ментальными особенностями на территории Санкт-Петербурга.	20
Раздел 9. Правила поведения при общении с людьми, имеющие ментальные особенности: имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения.	21
9.1. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения.	21

9.2. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими затруднения в речи	22
Раздел 10. Заключение.	24

Раздел 1. Основные принципы и законодательная база в отношении доступности зданий, сооружений и услуг для МГН

В 2012 году Российская Федерация ратифицировала Конвенцию ООН о правах инвалидов и таким образом взяла на себя обязательства по соблюдению ее принципов. Одна из важнейших идей, проводимых в этом документе, заключается в том, что люди с инвалидностью зачастую не могут реализовать себя и испытывают колоссальные жизненные сложности не столько из-за ограниченных возможностей здоровья, сколько из-за несовершенства общества.

Действительно, если бы общество исторически не опиралось на возможности и потребности исключительно большинства, а учитывало бы интересы всех людей, то физические и психологические барьеры, мешающие развитию людей с инвалидностью, постепенно перестали бы существовать.

В соответствии с этой мыслью дается и определение инвалидности: Конвенция относит к инвалидам лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Следовательно, основная задача общества - измениться таким образом, чтобы эти барьеры убрать. Для этого Конвенция призывает следовать некоторым основополагающим принципам, среди которых названы:

- уважение личной самостоятельности и независимости человека, включая

- свободу делать свой собственный выбор;
- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- недискриминация;
- доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того чтобы обеспечить инвалиду независимую жизнь, свободу выбора, а также

вовлечение и включение его в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации людей с инвалидностью является обеспечение доступности. Государства, примкнувшие к Конвенции, обязаны по определенному плану провести комплекс мероприятий, который позволит инвалидам жить независимой и полной жизнью. Российская Федерация, как и другие страны, приступила к воплощению этого комплекса мер. Были приняты поправки в законодательство (см. Федеральный закон № 419 ФЗ от 01. 12. 2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов»). Кроме того, к моменту ратификации уже действовала Государственная программа РФ «Доступная среда» на 2011-2015 годы.

В соответствии со статьей 9 Конвенции ее участники обязаны обеспечить людям с инвалидностью доступность всех сфер жизни общества - транспорта, связи, информации, жилья, а также вообще любых городских и сельских объектов и любых услуг, предоставляемых населению. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

- 1) на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;

- 2) на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

Государство, со своей стороны, предъявляет требование ко всем организациям, предоставляющим услуги населению, обеспечить людям с инвалидностью доступ к этим услугам наравне со всеми. В соответствии с Конвенцией обеспечение доступности может идти двумя путями:

- во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля и т.п.

Люди с инвалидностью по интеллекту, люди с психологическими нарушениями: данная группа людей получит пользу от лояльности служб, наличия документов, написанных на простом языке, а также логичной внутренней планировки объектов. Кроме того, важно обеспечить соответствующую подготовку всего персонала, особенно делая упор на аспекты, связанные с общением.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, неадекватно жесткая реакция персонала на их поведенческие особенности, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и пр.

Проектные решения объектов, выполненные для маломобильных групп населения, должны учитывать условия жизнедеятельности, права и возможности других групп населения, находящихся в здании (сооружении), и не должны исключать интересы одной группы людей с инвалидностью за счет другой.

Говоря обо всех этих требованиях и рекомендациях, нельзя не сказать о том, что их выполнение будет, вне всяких сомнений, полезно очень многим. Получателями выгод от доступной и инклюзивной среды и лояльности служб, помимо инвалидов, станут люди с временными травмами (растяжениями, переломами и т.д.) и беременные женщины, родители с детьми и с колясками, маленькие дети и люди пожилого возраста, люди, говорящие на других языках, персонал скорой помощи и спасательных служб, люди, путешествующие с габаритным багажом, да и просто туристы с чемоданами. Поэтому ясно, что в любой конкретный момент времени выгоды от доступной среды получит значительная доля населения. И что еще более

важно, фактически каждый человек извлечет пользу из доступной среды на том или ином этапе своей жизни, поскольку все мы стареем, в результате чего ухудшаются наши сенсорные и физические функции.

Задача любой организации - в конечном итоге устранить эти барьеры и сделать свою услугу доступной для всех членов общества.

В настоящий момент вопросы формирования доступной среды в нашей стране регулируются, в частности, следующими законодательными актами:

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ред. от 28.11.2015);
- Федеральным законом Российской Федерации от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (вступает в силу с 01.01.2016, отдельные положения - с 01.07.2016);
- Градостроительным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ (ред. от 13.07.2015);
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Сводом правил «СП 59.13330.2012. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001)», утв. Приказом Минрегиона России от 27.12.2011 г. № 605;
- Сводом правил «СП 138.13330.2012. Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утв. Приказом Госстроя от 27.12.2012 г. № 124/ГС, введенным в действие с 01.07.2013;
- ГОСТом 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» (вступает в силу с 01.01.2016).

- Приказом Ростехрегулирования от 01.06.2010 N 2079 «Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований

- Федерального закона от 30 декабря 2009 г. N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

- ГОСТом Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 № 740-ст);

- ГОСТом Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 № 518-ст).

Кроме того, в Российской Федерации действует государственная программа «Доступная среда». Одной из целей этой программы является формирование условий беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения. Необходимо отметить, что туризм является признанным и медиками, и самими инвалидами фактором комплексной реабилитации и абилитации, а значит - входит в перечень приоритетных сфер жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения. Следовательно, весь комплекс туристических услуг попадает под требования государственной программы «Доступная среда».

Раздел 2. Классификация наиболее распространенных ментальных нарушений и специфика приема туристов при наличии данных ментальных особенностей:

2.1 Расстройства аутистического спектра (РАС)

Лица с РАС испытывают проблемы в социальной коммуникации. Например, не могут поддерживать диалог, испытывают проблемы социального сближения, имеют сниженную способность к разделению интересов, эмоций. Это доходит до полной неспособности начинать или реагировать на социальные взаимодействия. Поддержание и понимание социальных взаимоотношений страдает. Трудно заводить друзей, участвовать в играх, где задействовано воображение. При крайних случаях доходит до полного отсутствия интереса к любым контактам со сверстниками.

Проблемы в невербальном коммуникативном поведении. Людям с РАС трудно поддерживать зрительный контакт, он может вызывать неприятные ощущения. Трудно трактовать язык тела, речевые интонации, проблемы с использованием и пониманием сути невербального общения.

Патологическая реакция на входную сенсорную информацию. Примеры: видимое безразличие к температуре окружающей среды, безразличие к боли, негативная реакция на определённые звуки или шумы.

Стереотипность, повторяемость поведения, интересов или деятельности.

Специфика приема туристов с РАС заключается в первоначальной подготовке и ознакомлении со степенью функциональной сохранности элементов социального поведения у туристов.

При подготовке необходимо:

–получение сведений о степени сохранности социального поведения: понимание обращенной речи; наличие коммуникации (в том числе специальной коммуникации, например, карточки PECS); наличие

возможности просьбы (сохранность указательного жеста) либо же полное отсутствие социальных навыков.

–получение от сопровождающего сведения о привычных условиях туриста с РАС: необходимость обязательного наличия определенных предметов, требуемых для комфортного пребывания, наличие особого питания, наличие предметов интерьера, необходимость поддержания определенного уровня переносимого шума и освещения, необходимость в возможности сенсорного воздействия (вис на перекладине, прыжки и т.д.).

–получение информации о необходимости фармакологического воздействия (для уточнения наличия необходимых препаратов).

–подготовка сенсорно изолированных помещений, а также помещений с возможностью активного и свободного движения.

Наличие сопровождающего лица для туристов с РАС обязательно, так как сопровождающий является носителем важной для жизни туриста информации.

2.2. Задержка психического развития (ЗПР)

Задержка психического развития – это состояние, при котором у пациентов наблюдается нарушение эмоционального и психологического характера. У пациентов с ЗПР заторможены процессы мышления, нарушены навыки памяти и внимания.

При приеме туристов с ЗПР невозможно выделить определенной специфики, так как подобное нарушение не является клиническим. Однако при установленном диагнозе задержки психического развития, для приема туриста требуется сопровождающий, так как ЗПР подразумевает под собой нарушения интеллектуальной и эмоционально-волевой сферы, влекущие за собой затруднения в коммуникации, что может спровоцировать опасную для жизни туриста ситуацию.

2.3. Умственная отсталость на почве органических и генетических нарушений

Врождённая или приобретённая в период развития задержка либо неполное развитие психики, проявляющаяся нарушением интеллекта, вызванная патологией головного мозга и ведущая к социальной дезадаптации.

Специфика приема туристов с умственной отсталостью подразумевает подготовку в рамках получения информации от сопровождающего лица в виде уточненного диагноза, наличия/отсутствия потребности в специальных формах ухода, информирования о необходимости фармакологического воздействия (для уточнения наличия необходимых препаратов), а также о необходимых предметах интерьера для безопасного размещения туриста.

Разработка рекомендации по приему туристов с ментальными особенностями включает в себя следующие направления:

- ❖ Описание наличия или отсутствия единой системы и стандартов по приему туристов с ментальными особенностями
- ❖ Рекомендации по составлению стандартов приема туристов с ментальными особенностями по различным классам размещения
- ❖ Описание рекомендаций для приема и размещения лиц, сопровождающих туристов с ментальными особенностями
- ❖ Описание рекомендаций к помещениям и оборудованию, предназначенных для туристов с ментальными особенностями
- ❖ Описание рекомендаций к обслуживающему персоналу, организации питания и дополнительной службы сопровождения для туристов с ментальными особенностями
- ❖ Рекомендации для создания единой образовательной системы и обучающего процесса для персонала
- ❖ Рекомендации по созданию единой информационной площадки для внесения информации о стандартах и классификации объектов и

учреждений, соответствующих необходимым стандартам по приему туристов с ментальными особенностями

Далее, рассмотрим каждый из представленных выше пунктов.

На данный момент действующим стандартом на территории Санкт-Петербурга является стандарт ГОСТ 32613-2014 от 01/01/2016 «УСЛУГИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями (далее - туристы с ограниченными физическими возможностями). Цель настоящего стандарта - создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг.

Требования настоящего стандарта распространяются на туристские и экскурсионные услуги, оказываемые организациями, независимо от их организационно-правовой формы, и индивидуальными предпринимателями.

Настоящий стандарт предназначен для использования при оказании туристских услуг людям с ограниченными физическими возможностями путем создания специальных условий для совершения туристских путешествий.

Предоставление туристских услуг людям с ментальными особенностями представленный стандарт не рассматривает, что подтверждает наличие необходимости стандартизации туристского приема данной группы людей.

Раздел 3. Рекомендации по составлению стандартов приема туристов с ментальными особенностями по различным классам размещения (от эконом-класса до люкс-класса).

Рассмотрим составление стандартов приема по различным классам на примере приема туристов с РАС:

3.1. Эконом класс:

- Условия для безопасного размещения туриста (безопасная мебель, ограничение доступа к окнам, вентиляционным отверстиям, открытым источникам электрического тока, штатный мед. персонал).
- Обеспечение низкого уровня сенсорного воздействия (тишина, регулировка яркости света).
- Наличие спортивного зала или зоны активного отдыха.
- Наличие у принимающей стороны специалиста по работе с РАС для оказания экспресс-помощи.

3.2. Стандартный класс:

- Условия для безопасного размещения туриста (безопасная мебель, ограничение доступа к окнам, вентиляционным отверстиям, открытым источникам электрического тока, штатный мед. персонал).
- Обеспечение низкого уровня сенсорного воздействия (тишина, регулировка яркости света).
- Наличие спортивного зала или зоны активного отдыха.
- Предоставление необходимого меню.
- Наличие у принимающей стороны специалиста по работе с РАС для оказания экспресс-помощи.
- Наличие набора предметов для разных возрастных категорий туристов с РАС (игрушки, книги, раскраски, канцелярский принадлежности и т.д.)
- Наличие услуг трансфера туриста с РАС по указанным направлениям.

3.3. Люкс класс:

- Условия для безопасного размещения туриста (безопасная мебель, ограничение доступа к окнам, вентиляционным отверстиям, открытым источникам электрического тока, штатный мед. персонал).
- Обеспечение низкого уровня сенсорного воздействия (тишина, регулировка яркости света).
- Наличие спортивного зала или зоны активного отдыха.
- Предоставление необходимого меню.
- Наличие у принимающей стороны специалиста по работе с РАС для оказания экспресс-помощи.
- Наличие набора предметов для разных возрастных категорий туристов с РАС (игрушки, книги, раскраски, канцелярский принадлежности и т.д.)
- Наличие услуг трансфера туриста с РАС по указанным направлениям.
- Сопровождение туриста специалистом по работе с РАС
- Постоянный доступ к занятиям по восстановлению функциональных навыков и социального поведения.

Раздел 4. Описание рекомендаций для приема и размещения лиц, сопровождающих туристов с ментальными особенностями и их классификация.

Сопровождающие лица должны находиться в непосредственной близости к сопровождаемым. Поселение туриста с ментальным расстройством и сопровождающего лица отдельно возможно только при выборе люкс класса, так как данный выбор подразумевает постоянное присутствие сопровождающего специалиста для туриста с ментальными особенностями.

Таким образом пребывание сопровождающего лица при выборе эконом класса и стандартного класса подразумевает совпадение с условиями размещения туриста с РАС. При выборе люкс класса размещения туриста с РАС, сопровождающему лицу может быть предоставлен выбор в размещении согласно стандартной классификации апартаментов в гостиничной сфере.

Раздел 5. Описание рекомендаций к помещениям и оборудованию, предназначенных для туристов с ментальными особенностями и лиц их сопровождающих.

Помещения для туристов с ментальными особенностями должны соответствовать особым правилам безопасности:

- Ограничение доступа к окнам, вентиляционным отверстиям, открытым источникам электрического тока.
- Помещение должно быть укомплектовано безопасной мебелью (отсутствие острых углов, малый вес, отсутствие подвижных частей).
- Помещение должно иметь шумоизоляцию и возможность регулировки яркости освещения.

Раздел 6. Описание рекомендаций к обслуживающему персоналу, организации питания и дополнительной службы сопровождения для туристов с ментальными особенностями и лиц их сопровождающих.

Рекомендации к обслуживающему персоналу подразумевают прохождение профильных курсов помощи лицам с ментальными особенностями (не менее 80 часов) для успешного взаимодействия и избегания потенциально опасных и конфликтных ситуаций.

Персоналу сопровождающему туристов с ментальными особенностями рекомендуется наличие профильного высшего образования (высшее психологическое/психолого-педагогическое образование), а также прохождение профильных курсов помощи лицам с ментальными особенностями (не менее 80 часов).

При организации питания рекомендуется получить информацию от сопровождающего лица о наличии аллергических реакций или же пище, способной спровоцировать нежелательное поведение у туриста с ментальными особенностями. Также рекомендуется получить информацию о необходимости получения определенного типа пищи или же нежелательности определенной пищи по причине медикаментозного воздействия или индивидуальной непереносимости.

Раздел 7. Рекомендации для создания единой образовательной системы и обучающего процесса для персонала вышеуказанных объектов по приему туристов с ментальными особенностями.

Рекомендации для создания единой образовательной системы и обучающего процесса для персонала включают следующие пункты:

– Внедрение волонтерских программ под руководством опытных специалистов по приему, размещению и сопровождению туристов с ментальными особенностями;

– Внедрение элективных дисциплин по сопровождению лиц с ментальными особенностями в образовательный процесс профильных высших учебных заведений;

– Внедрение программ сопровождаемых путешествий для лиц с ментальными особенностями, обучающихся в специальных образовательных учреждениях и с последующим обучением специалистов;

– Создание обучающих курсов по приему, размещению и сопровождению туристов с ментальными особенностями на базе специальных образовательных учреждений.

– Создание единой системы сертификации обучения приему, размещению и сопровождению туристов с ментальными особенностями.

Структура обучающего процесса обязательно должна быть представлена равными теоретическим и практическим блоками. В состав теоретического блока обязательно должна быть включена классификация ментальных особенностей с описанием специфики представленных пунктов. Практический блок должен включать в себя подготовку и непосредственное взаимодействия с лицами с ментальными особенностями.

По мере развития общей образовательной системы возможно разделение подготовки по специализациям, в зависимости от типа ментальных расстройств и внедрение соответствующей сертификации.

Раздел 8. Рекомендации по созданию единой информационной площадки для внесения информации о стандартах и классификации объектов и учреждений, соответствующих необходимым стандартам по приему туристов с ментальными особенностями на территории Санкт-Петербурга.

Рекомендации для создания единой информационной площадки для внесения информации о стандартах и классификации объектов и учреждений, соответствующих необходимым стандартам по приему туристов с ментальными особенностями, включают следующие пункты:

- создание единого свода требований к объектам, учреждениям и специалистам, в сфере приема, размещения и сопровождения туристов с ментальными особенностями.

- создание общих стандартов классификации объектов и учреждения в сфере приема, размещения и сопровождения туристов с ментальными особенностями.

- создание общего реестра сертифицированных специалистов.

- создание коммуникативных площадок (в том числе международных) для обсуждения актуальных проблем и вопросов по приему, размещению и сопровождению туристов с ментальными особенностями.

- создание общего реестра объектов и учреждений, соответствующих требованиям по приему туристов с ментальными особенностями, а также медиа-платформы, включающую представленные выше пункты на базе государственных информационных площадок города Санкт-Петербург.

Раздел 9. Правила поведения при общении с людьми, имеющие ментальные особенности: имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения.

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам».

Дайте вашему собеседнику возможность обдумать каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

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

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

- Обращайтесь с человеком с особенностями 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.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с особенностями в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

9.1. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения.

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.

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

- 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.

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

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

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

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

9.2. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими затруднения в речи

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

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

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.

- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

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

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

Раздел 10. Заключение.

Итак, гостиничному сектору необходимы не только технические изменения, касающиеся создания доступной среды, - необходима информационная и психологическая подготовка сотрудников, которая поможет избавиться от укоренившихся стереотипов. Развитие инклюзивного туризма в целом, безусловно, заслуживает самого пристального внимания и поддержки: грамотно выстроенное, познавательное, яркое путешествие, являясь одним из лучших средств реабилитации, способствует формированию самостоятельного, активного и успешного члена общества. Само же общество, научившись принимать и уважать человеческое разнообразие - разнообразие характеров, внешности, привычек, мнений, желаний, возможностей, - станет более гармоничным, а значит - гораздо более счастливым.