ГАУ КЦСОН ТАГИЛСТРОЕВСКОГО РАЙОНА ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ

# П Р И К А З

«30» мая 2016 г. № 55-ОД

Об организации ситуационной помощи
инвалидам сотрудниками ГАУ «КЦСОН
Тагилстроевского района г.Нижний Тагил»

С целью обеспечения доступности для инвалидов государственных услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г.Нижний Тагил» (Приложение №1).
2. Утвердить Правила поведения при общении с инвалидами.
3. Провести инструктирование и обучение работников Центра в соответствии с Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждения МСЭ и организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.
4. Обеспечить проведение инструктирования и обучения работников два раза в год.
5. Назначить заведующего организационно-методическим отделением Тимофееву Т.В. ответственным за проведение и учет инструктирования и обучения.
6. Возложить обязанности по оказанию помощи инвалидам при предоставлении им услуг в полустационарной форме и форме социального обслуживания на дому на заведующих структурными подразделениями:
   - Земкину М.Л. – заведующего социально-реабилитационным отделением;
   - Воронину М.Н. – заведующего отделением срочного социального обслуживания;
   - Гербер Н.С. – заведующего консультативным отделением;
   - Буракову Л.В. – заведующего отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 1;
   - Малярову О.А. – заведующего отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 2;

- Митрофанову И.А. – заведующего отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 3;
- Воробьеву Т.И. – заведующего отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 4;
- Фесенко А.Л. – заведующего отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 5;
- Дубок М.А. – заведующего отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 6.

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор Центра Н.В. Емельянова

Юрисконсульт М.Г. Абрамова

Главный бухгалтер Н.Н. Варнакина

Приложение № 1 к приказу
директора Центра
от 30 мая 2016 г. № 55-ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»; реализацией Государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020 годы»; Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Уставом ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил».

**Область применения**

Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту инвалиды), обеспечение условий для их беспрепятственного доступа.

Действие настоящего положения распространяется на сотрудников ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил».

**Общие положения**

ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» является учреждением социального обслуживания населения, некоммерческой организацией в форме учреждения системы социальной защиты населения, предназначено для оказания семьям и отдельным гражданам, в том числе гражданам пожилого возраста и инвалидам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» разработан и реализовывается алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид. Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

**Буквенные коды и категории инвалидности**

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений Центра по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Буквенный код инвалиду устанавливается в Главных бюро медико-социальной экспертизы в субъектах Российской Федерации (ФГКУ МСЭ) и заносится в справку инвалида.

**Таблица 1 – Классификация форм инвалидности**

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ. Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада косгу». В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

| Буквенное обозначение | Формы инвалидности | Графическое изображение | Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм |
|---|---|---|---|
| К | Инвалиды, пере-двигающиеся на креслах-колясках |  | Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры. |
| О | Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата |  | Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:<br>• для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;<br>• для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование |

Приказ Минтруда РФ от 29 сентября 2014 г. № 664н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико- социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Методические рекомендации Минтруда России от 18.09.2012 «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность. Методическое пособие».

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками. |
| С | Инвалиды с нарушениями зрения |  | Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др. |
| Г | Инвалиды с нарушениями слуха |  | Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные по- мехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры. |
| У | Инвалиды с нарушениями умственного развития |  | Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения ин- формации на объекте социальной ин- фраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др. |

**Обеспечение условий для беспрепятственного доступа**

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения Центра инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, в ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»:

а) подготовлены парковочные места для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;

б) здание и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, специальные предупредительные знаки, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;

в) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться внутри здания.

Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице 2.

**Таблица 2 – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения Центра инвалидов**

| | |
|---|---|
| Наличие приспособленной входной группы здания для инвалидов (пандусы и другие устройства и приспособления) | Прилегающая к Центру территория оборудована парковкой: место для личного автотранспорта инвалидов размещено вблизи входа, парковочное место имеет графическое обозначение как на асфальте, так и в вертикальном положении.<br>Входная группа оснащена:<br>- кнопкой вызова;<br>- пандусом;<br>- перилами, установленными вдоль пандуса и лестничного марша;<br>Облицовка лестницы произведена специальным напольным покрытием. |
| Наличие возможностей перемещения инвалидов внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.) | Помещения учреждения оснащены визуальными средствами информации – стендами, табличками, указателями.<br>Двери имеют контрастную маркировку, используемую в качестве предупредительного знака о препятствии для слабовидящих людей.<br>В здании Центра оборудованы зоны отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения. В Центре работает социальный пункт проката технических средств реабилитации, адаптации и ухода (2-ой кабинет). |
| Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами | Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре. |

| | |
|---|---|
| Оснащение зданий информационными устройствами, табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др. | В здании Центра расположен информационный киоск, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах |

**Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам**

*Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»*

Организационные мероприятия:

а) на стоянке автотранспортных средств около здания Центра выделены места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

б) в Центре назначаются сотрудники, ответственные за оказание помощи инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске (помощь при входе-выходе из здания, при передвижении внутри здания);

в) на здании устанавливается кнопка вызова диспетчера;

При нахождении инвалида с кодом «К» в помещениях здания Центра ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания;

в) при смене гардероба – при раздевании и одевании;

г) в столовой – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;

д) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

Дежурный сотрудник – диспетчер:

а) при срабатывании звонка кнопки вызова выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает инвалиду помощь при входе в здание;

в) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Центра;

г) сопровождает инвалида до места оказания ему социальных услуг (кабинет 1);

д) сообщает заведующему структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;

е) оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;

Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) инвалиду на костылях предоставляют кресло-коляску при входе в здание, оказывают помощь при перемещении в кресло-коляску;

б) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания;

Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

а) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания;

*Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»*

При нахождении инвалида с кодом «С» на территории и в здании Центра ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;
б) при перемещении внутри здания;
в) при смене гардероба – при раздевании и одевании;
г) в столовой – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
д) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

Дежурный сотрудник – диспетчер:
а) видит посетителя с ограничением передвижения;
б) встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
в) открывает входные двери;
г) помогает войти в здание;
д) берет посетителя под локоть и сопровождает его до места оказания социальных услуг;
е) оказывает помощь при выходе из здания;
ж) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при сопровождении, осуществляет допуск тифлопереводчика;

Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:
а) сопровождают до места оказания социальных услуг, придерживая под локоть;
б) оказывают помощь при ориентации в помещении;
в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию.

Сотрудники социально-реабилитационного отделения:
а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении;
б) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;
в) в столовой – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
г) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета;
д) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:
а) сопровождают до места оказания социальных услуг, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении;
б) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

*Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»*

Организационные мероприятия:
а) при входе и выходе из здания;
б) при перемещении внутри здания;

Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

Дежурный сотрудник – диспетчер:
а) при срабатывании звонка кнопки вызова выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает инвалиду помощь при входе в здание;
в) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Центра;
г) сопровождает инвалида до места оказания ему социальных услуг;
д) сообщает заведующему структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
е) оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;

Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:
а) сопровождают инвалида до места оказания ему социальных услуг;
б) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

Сотрудники социально-реабилитационного отделения:
а) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;
б) сопровождают до нужного кабинета;
в) в столовой – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
г) помогают выполнить простейшие действия по уходу за собой;
д) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:
а) сопровождают до нужного кабинета;
б) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

*Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»*

Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Центром.

При плановом посещении Центра инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращается в службу помощи за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

Во время пребывания инвалида в Центре сурдоперевочик сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудники Центра, оказывающие помощь, знакомят инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

*Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»*

Организационные мероприятия:
а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;
б) организация сопровождения для оказания необходимых услуг.

Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

Сотрудники Центра:
а) разъясняют информацию о предоставлении услуг ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»;
б) сопровождают до нужного кабинета.

**Ответственность**

ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками академии своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими гражданами сотрудникам Центра необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

При оказании ситуационной помощи работники ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Приложение № 2
к приказу директора Центра
от 30 мая 2016 г. № 55-ОД

# ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

## Общие правила этикета при общении с инвалидами

Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.
Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало.

Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом…?» тому, кто не может видеть или слышать. Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

**Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении**

Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

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

Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

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

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

**Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими**

Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой- поводырем.

Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловлен- ной документом.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это неудобно.

**Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха**

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

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

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.

Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

## Правила этикета при общении с инвалидами, 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 обыграть 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 проблемами 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, полгода, последние события.

Обращайтесь непосредственно к человеку.

Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

## 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.

**Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим 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.

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.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СЛОВ И ПОНЯТИЙ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ**

| ИСПОЛЬЗУЙТЕ<br>слова и понятия, не создающие стереотипы: | ИЗБЕГАЙТЕ<br>слов и понятий, создающих стереотипы: |
|---|---|
| Человек с инвалидностью | Человек с ограниченными возможностями,<br>Больной,<br>Искалеченный, покалеченный,<br>Неполноценный, калека,<br>с дефектом здоровья, с недостатком здоровья |
| **При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:** | |
| Не инвалид, человек без инвалидности | Нормальный / здоровый |

| | |
|---|---|
| Человек, использующий инвалидную коляску<br>Человек на коляске<br>Человек с парализованными ногами<br>«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью | Прикованный к инвалидной коляске Паралитик<br>Парализованный |
| Врожденная инвалидность Инвалид с детства | Врожденный дефект (увечье) несчастье |
| Имеет ДЦП (детский церебральный паралич)<br>Человек (ребенок, дети) с ДЦП | Страдает ДЦП<br>Болеет ДЦП<br>«Дэцэпэшник» |
| Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате… Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в | Страдает от полиомиелита / от послед-ствий полиомиелита<br>Жертва болезни |
| Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии<br>Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития | Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью<br>Имбецил, дебил |
| Ребенок с особенностями развития | Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии |
| Дети с инвалидностью | Дети-инвалиды |
| Дети с особыми образовательными потребностями | Школьники-инвалиды |
| Человек с синдромом Дауна<br>Ребенок (дети) с синдромом Дауна | С болезнью Дауна<br>«Даун», «монголоид»<br>«Даунята» (о детях с синдромом Дауна) |
| Человек с эпилепсией | Эпилептик, припадочный<br>Страдающий эпилептическими припадками |
| Человек с особенностями психического развития<br>Человек с особенностями душевного или эмоционального развития | Псих, сумасшедший<br>Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди,<br>Люди с душевным или эмоциональным расстройством |
| Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению | Слепой, совершенно слепой |
| Неслышащий / глухой слабослыша-щий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой ре-чью | Глухой как пень<br>Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха<br>Глухонемой |