УТВЕРЖДЕН

приказом директора Центра

от 07.11.2017 г. № 126

"Об утверждении документов по обеспечению

 условий доступности для инвалидов и других

 маломобильных граждан объектов

 и предоставляемых услуг

ГАУ«КЦСОН города Кушвы"

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками**

**ГАУ «КЦСОН города Кушвы»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ «О вне-сении 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 города Кушвы».

1. **Область применения.**

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

1.2 Действие настоящего положения распространяется на сотрудников ГАУ «КЦСОН города Кушвы».

1. **Общие положения.**

ГАУ «КЦСОН города Кушвы» 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 мате-риального положения, а также психологического статуса.

Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в ГАУ «КЦСОН города Кушвы» 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.

1. **Буквенные коды и категории инвалидности.**

 Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов норма-тивно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений Центра по определению и предоставлению видовуслуг 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 здо-ровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвер-жденными Минтрудом РФ1. Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада косгу»2. В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, соору-жениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Буквенное** | **Формы инва-** | **Графическое** | **Характеристика барьеров окружаю-** |
| **обозначение** | **лидности** | **изображение** | **щей среды для инвалидов разных** |
|  |  |  |  |  | **форм** |  |
| **К** | Инвалиды, пере-двигающиеся накреслах-колясках | C:\Users\zamdir\Pictures\1.jpg | *Для инвалидов, передвигающихся на**креслах-колясках,* барьерами различнойстепени выраженности могут быть по-роги, ступени, неровное, скользкое по-крытие,неправильно установленныепандусы, отсутствие поручней, высокоерасположениеинформации,высокиеприлавки, отсутствие места для разво-рота на кресло-коляске, узкие дверныепроемы, коридоры, отсутствие посто-ронней помощи при преодолении пре-пятствий (при необходимости) и др.физические и информационные барье-ры. |
|  |
|  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **О** | Инвалиды с на- |  | *Для инвалидов с нарушениями опорно-* |
|  | рушениями |  | *двигательного* | *аппарата* | барьерами |
|  | опорно- |  | различной степени выраженности мо- |
|  | двигательного |  | гут быть: |  |  |  |
|  | аппарата |  | 1) для лиц, передвигающихся самостоя- |
|  |  |  | тельно с помощью тростей, костылей, |
|  |  |  | опор – пороги, ступени, неровное, |
|  |  |  | скользкое покрытие, неправильно уста- |
|  |  |  | новленные пандусы, отсутствие поруч- |
|  |  |  | ней, отсутствие мест отдыха на пути |
|  |  |  | движения и др. физические барьеры; |
|  |  |  | 2) для лиц, не действующих руками – |
|  |  |  | препятствия при выполнении действий |
|  |  |  | руками (открывание дверей, снятие |
|  |  |  | одежды | и обуви и т.д., пользование |



1 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»

1. 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 инфра- |
|  |  |  | структуры для осуществления действий |
|  |  |  | руками. |  |  |
| **С** | Инвалиды с на- |  | *Для инвалидов с нарушениями зрения* |
|  | рушениями зре- |  | барьерами различной степени выра- |
|  | ния |  | женности могут быть отсутствие так- |
|  |  |  | тильных указателей, в том числе на- |
|  |  |  | правления движения, | информационных |
|  |  |  | указателей, преграды на пути движения |
|  |  |  | (стойки, колонны, углы, стеклянные |
|  |  |  | двери без контрастного обозначения и |
|  |  |  | др.); неровное, скользкое покрытие, от- |
|  |  |  | сутствие помощи на объекте социаль- |
|  |  |  | ной | инфраструктуры | для | получения |
|  |  |  | информации и ориентации и др. |
| **Г** | Инвалиды с на- |  | *Для инвалидов с нарушениями слуха* |
|  | рушениями слуха |  | барьерами различной степени выра- |
|  |  |  | женности могут быть отсутствие зри- |
|  |  |  | тельной информации, в том числе при |
|  |  |  | чрезвычайных ситуациях | на объекте |
|  |  |  | социальной инфраструктуры, отсутст- |
|  |  |  | вие возможности подключения совре- |
|  |  |  | менных технических средств реабили- |
|  |  |  | тации (слуховых аппаратов) к системам |
|  |  |  | информации (например, через индук- |
|  |  |  | ционные петли), электромагнитные по- |
|  |  |  | мехи при проходе через турникеты, |
|  |  |  | средства контроля для лиц с кохлеар- |
|  |  |  | ными имплантами, отсутствие сурдо- |
|  |  |  | переводчика, тифлосурдопереводчика и |
|  |  |  | др. информационные барьеры. |
| **У** | Инвалиды с на- |  | *Для инвалидов с нарушениями умствен-* |
|  | рушениями |  | *ного* | *развития* барьерами | различной |
|  | умственного раз- |  | степени выраженности могут быть от- |
|  | вития |  | сутствие понятной для усвоения ин- |
|  |  |  | формации на объекте социальной ин- |
|  |  |  | фраструктуры, отсутствие помощи на |
|  |  |  | объекте социальной | инфраструктуры |
|  |  |  | для получения информации и ориента- |
|  |  |  | ции и др. |  |  |



1. **Обеспечение условий для беспрепятственного доступа.**

4.1 В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Центра инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГАУ «КЦСОН города Кушвы»:

а) здание оборудовано элементами доступности (поручни, широкие дверные проемы, 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;

б) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие пе-

редвигаться вне и внутри здания;

4.2 Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в зданиях и помещениях инвалидов по категориям приведены в таблице 2.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наличие приспособленной входнойгруппы здания для инвалидов (устройства и приспособления) | Ступени и площадка входа в здание сПротивоскользящим покрытием.Входные двери не имеют порогов, имеют пиктограмму, оборудованы звонком. |
| Наличие возможностей перемещенияинвалидов внутри здания (приспо-собление коридоров, лестниц и т.д.) | В здании оборудованы зоны отдыха для облегченияпередвижения маломобильных группнаселения. В Центре работает социальный пункт проката технических средств реабилитации, адаптации и ухода (3 кабинет). |
| Наличие специально оборудованныхсанитарно-гигиенических помещенийдля инвалидов (перила, поручни,специализированное сантехническоеоборудование и т.д.) | В здании Центра находится санитарно-гигиеническая комната,обозначенная пиктограммой. Комната оснащена санитарно-техническим оборудованием. |
| Оснащение зданий и сооруженийсистемами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирую-щими световыми устройствами  | Все помещения оснащены противо-пожарной звуковой сигнализацией соповещением людей при пожаре. |
| Оснащение зданий информационными устройствами, табло с тактильной(пространственно-рельефной)информацией и др. | Размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах. Все названия и номера помещений Центра дублируются пиктограммами и тактильными табличками, выполненными шрифтом Брайля. |

1. **Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам**

***5.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»***

5.1.1. Организационные мероприятия:

а) в Центре назначается сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске

войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания; в) на здании устанавливается кнопка вызова службы помощи;

5.1.2. 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, при подъеме и спуске с лестницы;

в) при смене гардероба – при раздевании и одевании;

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

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

5.1.3.1 Дежурный сотрудник:

а) видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает помощь при входе в здание;

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

г) сообщает заведующему Отделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;

д) оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;

5.1.3.2 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 зда-

ния, сопровождают по кабинетам;

5.1.3.3 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

а) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри зда-ния, сопровождают по кабинетам.

***5.2 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»***

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

а) при входе и выходе из здания Центра;

б) при перемещении внутри здания Центра; в) при подъеме и спуске с лестницы;

г) при смене гардероба – при раздевании и одевании;

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

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

5.2.2.1.Дежурный сотрудник:

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 до сотрудника, который будет

оказывать помощь в Центре;

е) оказывает помощь при выходе из здания;

ж) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при сопро-вождении, осуществляет допуск тифлопереводчика;

5.2.2.2. Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть;

б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лест-

ницы;

в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию.

5.2.2.3. Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы.

б) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходи-мую документацию.

***5.3 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»***

5.3.1. Организационные мероприятия:

а) для облегчения входа и выхода из кабинетов здания Центра сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь;

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

5.3.2.1. Дежурный сотрудник:

а) видит посетителя с ограничением в самообслуживании, встречает на улице

(на входе в здание);

б) открывает входные двери;

в) помогает войти в здание;

г) приглашает заведующего Отделения для оказания помощи;

д) оказывает помощь при выходе из здания.

5.3.2.2. Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) сопровождают инвалида до нужного кабинета;

б) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

5.3.2.3 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

а) сопровождают до нужного кабинета;

б) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходи-мую документацию.

***5.4 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»***

5.4.1 Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдо-переводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещени-ях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Центром.

5.4.2 При плановом посещении Центра инвалиду с кодом «Г» необходимо за-ранее обращается в службу помощи за сурдопереводчиком или сопровож-дающим лицом.

5.4.3 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.

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

***5.5 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»***

5.5.1 Организационные мероприятия:

а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказывае-

мых услугах;

б) организация сопровождения для оказания необходимых услуг

5.5.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии

* кодами категорий инвалидности

5.5.2.1 Сотрудники Центра:

а) разъясняют информацию о предоставлении услуг учреждением социального обслуживания населения; б) сопровождают до нужного кабинета учреждения социального обслужива-ния населения.

1. **Ответственность**

6.1.ГАУ «КЦСОН города Кушвы» 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.

6.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам Центра сотрудникам 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.

6.3. При оказании ситуационной помощи работники ГАУ «КЦСОН города Кушвы» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Приложение А

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ**

***Общие правила этикета при общении с инвалидами***

1. *Обращение к человеку*:когда вы разговариваете с инвалидом,обращайтесьнепосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, ко-торые присутствуют при разговоре.
2. *Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом,вполне естественно по-жать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется проте-зом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.
3. *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком,который пло-хо 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.
4. *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь,ждите,пока ее примут,а затем спрашивайте, что и как делать.
5. *Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами какс взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.
6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инва-лидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого про-странства человека, который ее использует.
7. *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.
8. *Расположение для беседы:* когда вы говорите с человеком,пользующимсяинвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговари-вая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас па-дал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, си-гареты, руки), не мешало.
9. *Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека,кото-рый 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, кото-рые плохо слышат, могут читать по губам.
10. *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 о-ганизма. 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 ус-луги 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. Пред-лагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
* Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно де-лать, и четко следуйте инструкциям.
* Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медлен-но. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привес-ти 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 запро-кидывать голову.
	+ Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
	+ Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при пере-движении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
	+ Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) пере-движения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утра-тили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости
* т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее пе-редвигаться.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зре-ние 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 домаш-ними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
* Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупреди-те 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 незря-чий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инва-лидность 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 по-просили 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 пере-мещаетесь, предупредите его.
* Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего че-ловека 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 управ-ляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нуж-ный путь.
* При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендику-лярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопро-вождении 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 подхо-дящий 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 пома-хать рукой.
* Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кри-чать, 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 со-беседник.
* Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, тех-нический 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 много-людных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яр-кое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
* Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общае-тесь 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 обла-дает 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, ис-пользовать простые фразы и избегать несущественных слов.
* Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хо-тите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку***

* + ***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 по-няли.
* 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, по-года, последние события.
* Обращайтесь непосредственно к человеку.
* Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут под-писывать 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
* 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 лично-

стями.

* Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта об-щения 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 чувст-вовать 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 спе-шите, 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 ин-теллекта 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
* более медленном темпе, возможно, по буквам.
	+ Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно выска-заться. 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 | ИЗБЕГАЙТЕ |
| слова и понятия, не создающие | слов и понятий, создающих |
| стереотипы: | стереотипы: |
| Человек с инвалидностью | Человек с ограниченными возможно- |
|  | стями, |
|  | Больной, |
|  | Искалеченный, покалеченный, |
|  | Неполноценный, калека, |
|  | с дефектом здоровья, с недостатком |
|  | здоровья |
| При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности: |
|  |  |
| Не инвалид, человек без инвалидно- | Нормальный / здоровый |
| сти |  |
| Человек, использующий инвалид- | Прикованный к инвалидной коляске |
| ную коляску | Паралитик |
| Человек на коляске | Парализованный |
| Человек с парализованными ногами |  |
| «Колясочник» – приемлемо в среде |  |
| общения людей с инвалидностью |  |
| Врожденная инвалидность | Врожденный дефект (увечье) несчастье |
| Инвалид с детства |  |
| Имеет ДЦП (детский церебральный | Страдает ДЦП |
| паралич) | Болеет ДЦП |
| Человек (ребенок, дети) с ДЦП | «Дэцэпэшник» |
| Человек, перенесший полиомиелит / | Страдает от полиомиелита / от послед- |
| имеет инвалидность в результате… | ствий полиомиелита |
| Человек, который перенес болезнь / | Жертва болезни |
| стал инвалидом в результате… |  |
| Человек с особенностями развития / | Отсталый, умственно неполноценный, с |
| с особенностями в развитии | задержкой / отставанием в развитии, с |
| Человек с ментальной инвалидно- | интеллектуальной недостаточностью, с |
| стью, с особенностями ментального | умственной отсталостью |
| развития | Имбецил, дебил |
| Ребенок с особенностями развития | Слабоумный, «тормоз», с задержкой / |
|  | отставанием в развитии |
| Дети с инвалидностью | Дети-инвалиды |
| Дети с особыми образовательными | Школьники-инвалиды |
| потребностями |  |
| Человек с синдромом Дауна | С болезнью Дауна |
| Ребенок (дети) с синдромом Дауна | «Даун», «монголоид» |
|  | «Даунята» (о детях с синдромом Дауна) |
| Человек с эпилепсией | Эпилептик, припадочный |
|  | Страдающий эпилептическими припад- |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ками |
| Человек с особенностями психиче- | Псих, сумасшедший |
| ского развития | Люди с психиатрическими проблемами, |
| Человек с особенностями душевного | Душевнобольные люди, |
| или эмоционального развития | Люди с душевным или эмоциональным |
|  | расстройством |
| Незрячий, слабовидящий человек, с | Слепой, совершенно слепой |
| инвалидностью по зрению |  |
| Неслышащий / глухой слабослыша- | Глухой как пень |
| щий человек, с инвалидностью по | Человек с нарушением слуха |
| слуху, пользующийся жестовой ре- | Человек (ребенок) с остатками слуха |
| чью | Глухонемой |