

Государственное автономное учреждение социального обслуживания
населения Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»
(ГАУ «КЦСОН г. Лесного»)

Утверждаю:

Директор ГАУ «КЦСОН г. Лесного»

Комарова М.В.

Приказ № 31/р от
28.12.2016

ПОЛОЖЕНИЕ
об оказании ситуационной помощи инвалидам
сотрудниками ГАУ «КЦСОН г. Лесного»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Федеральным законом от 1 декабря 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»; 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. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Уставом ГАУ «КЦСОН г. Лесного».

1. Область применения

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

1.2 Действие настоящего положения распространяется на сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Лесного»

2. Общие положения

ГАУ «КЦСОН г. Лесного» 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 г. Лесного» разработан и реализуется 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.

3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1 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.

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтруда 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.

Таблица 1. Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм
К	Инвалиды, передвигающиеся 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: 1) 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; 2) для лиц, не действующих руками, – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование 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 помехи 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 информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

4. Организационные мероприятия учреждения:

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

- а) разработан алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам;
- б) наличие в Учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки);
- в) наличие письменной информации об оказываемых услугах.

4.2 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

№п/п	Категория обслуживаемых инвалидов, для которых разработаны мероприятия (К,О,С,Г,У)	Наименование структурно-функциональной зоны объекта социальной инфраструктуры, не отвечающей требованиям доступности для данной категории обслуживаемых инвалидов	Наименование мероприятия по обеспечению доступности структурно-функциональной зоны объекта социальной инфраструктуры
1	К	Вход в здание	Установлена информация об объекте социальной инфраструктуры. Помощь со стороны сотрудников. При необходимости — предоставление кресла-коляски. При необходимости - предоставление услуги (услуг) в иной, альтернативной форме: дистанционно, на дому или ином месте
	К	Путь движения внутри здания, включая пути	Оказывается помощь со стороны сотрудников.

		эвакуации.	Установлен стенд-указатель кабинетов. В здании оборудованы зоны отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения. При необходимости — предоставление кресла-коляски. Обозначены пути эвакуации. Дополнительная помощь сотрудников.
К	Зона целевого назначения		Услуги предоставляются на первом этаже. Оказывается помощь со стороны сотрудников. Нет порога в кабинет отделения срочного социального обслуживания, ширина дверного проема в кабинет — 100 см. При необходимости — предоставление кресла-коляски.
К	Санитарно-гигиенические помещения		Расположены на первом этаже. Предоставление кресла-коляски, дополнительная помощь сотрудников.
К	Система информации и связи (на всех зонах)		Помощь со стороны сотрудников. Установлены информационные стенды. Установление системы оповещения в экстренных случаях (все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с

			оповещением людей при пожаре) и обозначение пути эвакуации.
2	О	Вход в здание	Установлена информации об объекте социальной инфраструктуры. Помощь со стороны сотрудников. При необходимости — предоставление кресла-коляски, ходунков, костылей, трости. При необходимости - предоставление услуги (услуг) в иной, альтернативной форме: дистанционно, на дому или ином месте.
	О	Путь движения внутри здания, включая пути эвакуации.	Оказывается помощь со стороны сотрудников. Установлен стенд-указатель кабинетов. В здании оборудованы зоны отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения. При необходимости — предоставление кресла-коляски, ходунков, трости, костылей. Обозначены пути эвакуации. Дополнительная помощь сотрудников.
	О	Зона целевого назначения	Оказывается помощь со стороны сотрудников. Нет порога в кабинет отделения срочного социального обслуживания, ширина дверного проема в

			кабинет — 100 см. При необходимости — предоставление кресла-коляски, ходунков, трости, костылей.
	О	Санитарно-гигиенические помещения	При необходимости — помощь сотрудников.
	О	Система информации и связи (на всех зонах)	Помощь со стороны сотрудников. Установлены информационные стенды. Установлена система оповещения в экстренных случаях (все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре) и обозначение пути эвакуации.
3	С	Вход в здание	Помощь со стороны сотрудников. При необходимости — предоставление тактильной трости. При необходимости - предоставление услуги (услуг) в иной, альтернативной форме: дистанционно, на дому или ином месте.
	С	Путь движения внутри здания, включая пути эвакуации.	Оказывается помощь со стороны сотрудников. В здании оборудованы зоны отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения. При необходимости — предоставление

			тактильной трости. Дополнительная помощь сотрудников при эвакуации.
	С	Зона целевого назначения	Оказывается помощь со стороны сотрудников. При необходимости — предоставление тактильной трости.
	С	Санитарно-гигиенические помещения	Оказывается помощь со стороны сотрудников. При необходимости — предоставление тактильной трости.
	С	Система информации и связи (на всех зонах)	Помощь со стороны сотрудников. Установлена система оповещения в экстренных случаях (все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре), обозначены пути эвакуации, помощь сотрудников при эвакуации. Адаптация официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети интернет с учетом потребностей инвалидов по зрению.
4	Г	Вход в здание	Установлена информация об объекте социальной инфраструктуры. Помощь со стороны сотрудников.
	Г	Путь движения внутри здания, включая пути эвакуации.	Оказывается помощь со стороны сотрудников. Установлен стенд-

			указатель кабинетов. Обозначены пути эвакуации.
	Г	Зона целевого назначения	Оказывается помощь со стороны сотрудников.
	Г	Система информации и связи (на всех зонах)	Помощь со стороны сотрудников. Установлены информационные стенды. Обозначены пути эвакуации, дополнительная помощь сотрудников при эвакуации.
5	У	Вход в здание	Установлена информации об объекте социальной инфраструктуры. Помощь со стороны сотрудников.
	У	Путь движения внутри здания, включая пути эвакуации	Помощь со стороны сотрудников. Установлен стенд-указатель кабинетов. Обозначены пути эвакуации.
	У	Зона целевого назначения	Помощь со стороны сотрудников.
	У	Система информации и связи	Обеспечение доступного предоставления информации; помощь со стороны сотрудников

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

5.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».

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

- а) при входе и выходе из здания (придерживание дверей)
- б) при перемещении внутри здания
- в) при смене гардероба – при раздевании и одевании;

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

Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) при договоренности заранее о посещении учреждения инвалидом с кодом «К» специалисты встречают посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходят на улицу, открывают и придерживают входные двери; оказывают помощь при входе в здание; если ранее договоренности не было, специалисты видят посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходят на улицу, открывают и придерживают входные двери; оказывают помощь при входе в здание;

б) уточняют, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Центра;

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

г) при смене гардероба – при раздевании и одевании (при необходимости);

д) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам;

е) оказывают инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий;

ж) при необходимости - оказание санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета)

з) оказывают помощь при выходе из здания.

Сотрудники отделения социального обслуживания на дому:

а) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам;

б) оказывают инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий;

в) при необходимости — оказание помощи в получении санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета),

г) оказывают помощь при выходе из здания.

Сотрудники реабилитационного отделения:

а) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам;

б) оказывают инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги

(услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий;

в) при смене гардероба – при раздевании и одевании (при необходимости);

г) при необходимости помогают перемещаться из кресла-коляски на стул, на пол, на тренажеры (для занятий адаптивной физкультурой);

д) при необходимости — оказание помощи в получении санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета);

е) оказывают помощь при выходе из здания.

Юрисконсульт

а) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам;

б) оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении им других необходимых для этого действий; при оказании услуг помогает оформить необходимую документацию;

в) оказывает помощь при выходе из здания.

5.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

Организационные мероприятия:

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

Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодом категории инвалидности.

Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) при договоренности заранее о посещении учреждения инвалидом с кодом «О» специалисты встречают посетителя, выходят на улицу, открывают и придерживают входные двери; при отсутствии договоренности — видят посетителя с ограничением в самообслуживании, встречают на улице (на входе в здание); открывают входные двери; помогают войти в здание;

б) уточняют, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Центра;

в) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;

г) сопровождают инвалида до нужного кабинета;

д) оказывают инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий; при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

е) при необходимости — оказание помощи в получении санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета);

ж) оказывают помощь при выходе из здания.

Сотрудники отделения социального обслуживания на дому:

а) сопровождают до нужного кабинета;

б) оказывают инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий; при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

в) при необходимости — оказание помощи в получении санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета);

г) оказывают помощь при выходе из здания.

Сотрудники социально-реабилитационного отделения:

а) сопровождают до нужного кабинета;

б) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;

в) оказывают инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий; при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

г) при необходимости помогают перемещаться на стул, на пол, на тренажеры (для занятий адаптивной физкультурой);

д) при необходимости — оказание помощи в получении санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета);

е) оказывают помощь при выходе из здания.

Юрисконсульт

а) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам;

б) оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении им других необходимых для этого действий; при оказании услуг помогает оформить необходимую документацию;

в) оказывает помощь при выходе из здания.

5.3. 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 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).

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

Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) видят посетителя с ограничением передвижения;

б) встречают слепого инвалида на улице (на входе в здание);

в) открывают входные двери;

г) помогают войти в здание;

д) при наличии у инвалида собаки-поводыря – помогают расположить собаку на установленном месте;

е) берут посетителя под локоть и сопровождают до нужного кабинета, придерживая за локоть;

ж) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;

з) при оказании услуг зачитывают заполняемые документы, помогают оформить необходимую документацию;

и) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета;

к) оказывают помощь при выходе из здания.

Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

а) сопровождают до нужного кабинета, при согласии получателя соцуслуг - придерживая его под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;

б) при оказании услуг зачитывают заполняемые документы, помогают оформить необходимую документацию;

в) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета;

г) оказывают помощь при выходе из здания.

Сотрудники социально-реабилитационного отделения:

а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы, при выполнении упражнений по АФК;

б) при оказании услуг зачитывают заполняемые документы, помогают оформить необходимую документацию;

в) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию;

г) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета;

д) оказывают помощь при выходе из здания.

Юрисконсульт

а) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам;

б) оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги

(услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении им других необходимых для этого действий; при оказании услуг зачитывает заполняемые документы, помогает оформить необходимую документацию;

в) оказывает помощь при выходе из здания.

5.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Центром.

Сотрудники Центра, оказывающие помощь, знакомят инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информацией.

5.5. 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) сопровождают до нужного кабинета учреждения социального обслуживания населения и ориентируют в пространстве (вход/выход);

б) доступно разъясняют информацию о предоставлении услуг учреждением социального обслуживания населения;

в) помогают при заполнении документов;

6. Ответственность

ГАУ «КЦСОН г. Лесного» 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 своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

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.

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

7. Этика общения с инвалидами

7.1. Правила этикета при общении с инвалидами.

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

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

2. 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.

3.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.

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 как с 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 инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства 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, 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 (еда, сигареты, руки), не мешало.

9.Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахите 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.

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 организма. -

7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

⌚ Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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.

7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения 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 притолах, 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, обусловленной 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.

7.4. 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.

7.5. 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, погода, 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.

7.6. 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.

7.7. 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.