



УТВЕРЖДЕН

Приказом директора

15.08.2017 г. 15.11.2017 г.

**Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах
ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»,
которые невозможно полностью приспособить**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – Инвалид) комфортных условий получения услуг в ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга» (далее – Центр).

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года, Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 г. N 148-ОЗ "О социальной защите инвалидов в Свердловской области", Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г. N 108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области", Постановления Правительства Свердловской области № 481-ПП от 05.07.2017г. "Об утверждении Порядка согласования мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, находящихся в государственной собственности Свердловской области, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов до их реконструкции или капитального ремонта", Методических рекомендаций 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», Приказа Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих

сравниваемую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения».

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать Центр полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.4. Доступность для людей с ограниченными возможностями достигается с помощью разумного приспособления зданий Центра и организацией при необходимости сопровождения специалистом (до реконструкции, капитального ремонта здания Центра)

1.5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в Порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

1.6. Приказом директора назначаются исполнители Порядка – работники Центра.

1.7. Работники Центра, в рамках своей профессиональной компетенции, обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Центре и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Центре.

2. Термины и определения.

2.1. **Инвалид** - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

2.2. **Маломобильные группы населения (МНГ)** - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

2.3. Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. **Помощь в преодолении барьеров** – помощь в передвижении на территории учреждения, входа

в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.5. **Визуальные средства информации** - носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков,



символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7. Комфортность - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.8. Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.9. Сопровождающее лицо - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.10. Путь движения - пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри учреждения.

2.11. Система средств информации (информационные средства) для МГН - совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.12. Процесс оказания услуги - совокупность операций, выполняемых сотрудником Центра при предоставлении услуги.

2.13. Условия оказания услуги - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.14. Барьеры - факторы физической, социальной среды, мира отношений и установок, которые имеют место в окружающей человека среде, которые посредством своего отсутствия или присутствия ограничивают функционирование и создают инвалидность.



3. Буквенные коды и категории инвалидности.



3.1. Для реализации помощи каждой группе инвалидов, нормативно установлен буквенный код, который позволяет систематизировать деятельность Центра по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством РФ. Буквенный код инвалиду устанавливается в Главных бюро медико-


социальной экспертизы в субъектах РФ и заносится в справку об инвалидности.

3.2. Инвалидность устанавливается исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Министерством труда РФ.

3.3. В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающему ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Буквенное обозначение	Форма инвалидности	Графическое изображение	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 кресле – коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий и другие физические и информационные барьеры.
О	Инвалиды, с нарушениями опорно-двигательного аппарата		Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени могут быть: 1. для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью

			<p>тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения, и т.д.</p> <p>2. для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды, пользование краном, клавишами и т.д.), отсутствие помощи на объекте для осуществления действий руками.</p>
С	Инвалиды с нарушением зрения		<p>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 (колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.), неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте для получения информации, ориентации и т.д.</p>
Г	Инвалиды с нарушением слуха		<p>Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при</p>

			чрезвычайных ситуациях на объекте, отсутствие возможности подключения современных ТСР (слуховых аппаратов) к системам информации, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, 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, отсутствие помощи на объекте для получения информации и ориентации и др.

3.4. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности:

Формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками-помощь при выполнении необходимых действий

Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

4. Информационное сопровождение.

4.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

4.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах коридора 1го этажа;
- на официальном сайте <http://www.chkcsn.ru/>

4.4. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг.

Информация о работе Центра, оказании услуг, и т.д. может быть предоставлена:

- Ответственным координатором по реабилитации инвалида (ребенка-инвалида) на территории муниципального образования Чкаловского района г. Екатеринбурга заведующим ОССО, номер телефона: 8 (343) 256-42-33.
- Секретарем, номер телефона: 8 (343) 287-56-31.
- В электронном виде с помощью официального сайта <http://www.chkcsn.ru/>, раздел «Обратная связь».
- Непосредственно по телефону конкретного специалиста.

5. Порядок действий при оказании услуг

5.1. Порядок действий для оказания услуг отражен в перечнях мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, находящемся в государственной собственности Свердловской области, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта.

5.2. При оказании услуг, сотрудники Центра руководствуются Правилами поведения сотрудников при общении с людьми, имеющими инвалидность (Приложение А)

6. Пребывание инвалидов на территории учреждения

6.1. Процесс оказания услуг должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

6.2. Все сотрудники Центра при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

7. Меры ответственности

6.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании Центра и на территории Центра должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

7.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Центре инвалидов без присмотра.

7.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае: а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

7.4. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) Руководителя Центра, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

7.5. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление Услуг возлагается на сотрудников.

Приложение А

Правила поведения сотрудников при общении с людьми, имеющими инвалидность

Настоящие правила применяются сотрудниками Центра при общении с людьми, имеющими инвалидность (далее – правила), разработаны на основе методических материалов для обучения сотрудников социальных учреждений по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников социальной сферы при приеме их на работу, а также при оказании услуги инвалидам.

I. Общие правила этикета

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие правила:

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 тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.
3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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 к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
6. 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 может раздражать. 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.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждение, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в три (один) года.

II. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждение

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приёме инвалида в учреждение необходимо:



1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения:
 - количестве этажей;
 - основных необходимых клиенту структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - расположение санузлов.
2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений клиентов, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, поручней и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
3. Провести экскурсию по учреждению с клиентом, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов, мест для отдыха. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания.
4. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений
5. При завершении приёма в учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

III. Сопровождение инвалидов при оказании им социальных услуг

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, при оказании услуги в учреждении необходимо:

- чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание мероприятия, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.);
- указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета.

IV. Особенности оказания отдельных видов социальных услуг

При оказании социально-психологических услуг в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности клиента, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или



надменного («я всё знаю, а вы ничего») тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

Для обеспечения комфортного и максимально эффективного получения услуг при проведении групповых социально-психологических мероприятий надо комплектовать группы с учётом возрастных, функциональных, психоэмоциональных особенностей клиентов.

При комплектации групп клиентов, получающих социально-педагогические услуги, необходимо объединять клиентов по одному или нескольким признакам, в первую очередь, по целям предоставления услуг и возрасту. Контингент должен быть приблизительно одной возрастной группы, уровня знаний, умений и восприятия информации, желательно с заболеваниями одной нозологической группы. Например, в одной группе соединять слабовидящих и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

При оказании мероприятий социокультурных и социально-средовых услуг, имеющих достаточно длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов - последствия заболевания. Например, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в учреждении разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

V. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма

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

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, 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 зрения или незрячими:**

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая 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, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.



- 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 его об этом. Говорите обычным голосом.
 - Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
 - Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
 - 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 его 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 обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
 - Вполне допустимо 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.
 - Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.
- 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 сути дела.
- 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.
- Информирова об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый 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, погоду, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.
- 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 с задержкой 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.

В настоящей инструкции приведены наиболее общие положения этикета при общении с инвалидами, имеющими различные социальные ограничения. На основании опыта и специфики работы учреждений данная инструкция может быть дополнена.