

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора ГБУ СО  
КК «Павловский КЦСОН»  
от 09.01.2023 № 38

## ПОЛОЖЕНИЕ

об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками  
государственном бюджетном учреждении социального обслуживания  
Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального  
обслуживания населения»

### 1. Общие положения

Настоящее Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»; 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 учреждения.

Положение определяет порядок и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам, ответственность и полномочия сотрудников учреждения. Ситуационная помощь оказывается с учетом специфических потребностей в помощи в определении барьеров, мешающих инвалидам в получении услуг.

### 2. Буквенные коды и категории инвалидности




Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность учреждения 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 Минтрудом РФ.

В зависимости от формы инвалидности гражданин сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему воспользоваться зданием и предоставляемыми услугами наравне с остальными людьми.

Таблица 1. Значимые барьеры для основных категорий маломобильных групп граждан.

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды
Графическое изображение	Буквенное обозначение	
	«К»	Пороги, ступени, отсутствие поручней, нарушение их высоты, неровное, скользкое и мягкое покрытие, неправильно установленные пандусы, высокое расположение информации, отсутствие для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий
	«О-Н» (поражение нижних конечностей)	Высокие пороги, ступени, неровное и скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения
	«О-В» (поражение верхних конечностей)	Трудности в открывании дверей, в пользовании выключателями, кранами и пр., невозможность, сложность в написании текстов, иные ограничения действий руками.
	«С» (слепые)	Преграды на пути движения без предупредительной информации о препятствии, ступени, особенно разной геометрии, без тактильного обозначения; отсутствие дублирующей тактильной информации и указателей; отсутствие поручней, иных направляющих; неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника; отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях
	«С»	Отсутствие цветовой контрастной информации и указателей; использование

	(слабо-видящие)	знаков, текстовой и графической информации недостаточных размеров; наличие препятствий и преград на пути движения без достаточной ( по размеру, цвету, контрасту) информационной поддержки
	«Г» (глухие)	Отсутствие и недостаточность зрительной информации; отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика; иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях
	«Г» (слабо-слышащие)	Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель; наличие электромагнитных помех; недостаточность, отсутствие звукоусиливающих средств в местах получения услуг и информации
	«У»	Отсутствие ( недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; отсутствие ограждений опасных мест; трудности ориентации при неоднозначности информации; неорганизованность сопровождения на объекте

### 3. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения учреждения инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

- подготовлено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;

- административное здание оборудовано элементами доступности (пандус, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2020, ГОСТ Р 51671-2020, ГОСТ Р 52875-2018.

Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения для инвалидов приведены в таблице 2.

Таблица 2. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения учреждения маломобильных групп граждан

Наличие приспособленной входной группы здания для инвалидов (пандусы и другие устройства и приспособления)	Имеется вход в здание с минимальным перепадом высот, с парковкой для транспортных средств инвалидов. Вход в здание оборудован пандусом, ступени и площадка входа в здание с противоскользящим покрытием и контрастной маркировкой ступеней
--	--

	Входные двери имеют контрастную маркировку, пиктограмму, оборудованы звонком к дежурному сотруднику
Наличие возможностей перемещения инвалидов внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	На 1 этаже оборудован кабинет приема граждан, в который обеспечен доступ для всех групп маломобильных граждан; работает социальный пункт проката технических средств реабилитации, адаптации и ухода .
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (перила, поручни, специализированное сантехническое оборудование и т.д.)	Не предусмотрены
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами	Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре.
Оснащение зданий информационными устройствами, табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	На 1-м этаже расположены информационные стенды с доступной информацией о социальных услугах

#### 4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

##### Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

##### Организационные мероприятия:

- а) на стоянке автотранспортных средств около здания учреждения выделено место для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которое не должно занимать иными транспортными средствами;
- б) в учреждении приказом директора определены сотрудники, оказывающие помощь инвалиду на коляске при входе и выходе из здания, при передвижении внутри здания; при чрезвычайных ситуациях.

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

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания;

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

Ответственный за сопровождение –специалист по социальной работе отделения развития инновационных форм социального обслуживания (далее-

специалист ОРИФСО), специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания (далее – специалист ОССО):

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

- оказывает помощь при входе в здание;

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения учреждения;

- сообщает руководителю структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;

- оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;

Специалист по социальной работе отделения социального обслуживания на дому (далее- специалист ОСО):

- оказывает посетителю необходимую помощь в оформлении документов.

Специалист ОССО, ОРИФСО:

- оказывает помощь при оформлении документов;

- оказывает необходимые социальные услуги.

Водители автомобиля:

- при оказании транспортной услуги помогают инвалиду на коляске при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

#### Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О-н»

Организационные мероприятия:

- для облегчения входа и выхода из здания учреждения сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь.

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

Ответственный за сопровождение –специалист ОРИФСО, ОССО:

- видит посетителя с ограничением в самообслуживании, встречает на улице;

- помогает подняться по ступеням, пандусу;

- открывает входные двери;

- оказывает помощь при входе в здание;

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения учреждения;

- сообщает руководителю структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;

- оказывает помощь посетителю при выходе из здания учреждения;

Специалист ОСО:

- оказывает инвалиду необходимую помощь в оформлении документов.

Специалист ОССО, ОРИФСО:

- оказывает помощь при оформлении документов;

- оказывает необходимые социальные услуги

Водители автомобиля:

- при оказании транспортной услуги помогают инвалиду с поражением нижних конечностей при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

#### Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О-в»

##### Организационные мероприятия:

- для облегчения входа и выхода из здания учреждения сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь.

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

##### Ответственный за сопровождение –специалист ОРИФСО, ОССО:

- видит посетителя с ограничением в самообслуживании, встречает на улице;

-помогает подняться по ступеням;

-открывает входные двери;

- оказывает помощь при входе в здание;

-уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения учреждения;

-сообщает руководителю структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;

- оказывает помощь посетителю при выходе из здания учреждения;

##### Специалист ОСО:

- оказывает посетителю необходимую помощь в оформлении документов.

##### Специалисты ОРИФСО, ООСО:

-оказывают помощь в оформлении документов;

-оказывают необходимые социальные услуги.

##### Водители автомобиля:

- при оказании транспортной услуги помогают инвалиду с поражением верхних конечностей при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

#### Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С» (слепые)

При нахождении инвалида с кодом «С» (слепые) на территории и в здании учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания учреждения;

-при перемещении внутри здания учреждения;

-при подъеме и спуске с лестницы.

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

##### Ответственный за сопровождение ОРИФСО, ОСО:

-видит посетителя с ограничением передвижения;

-встречает слепого инвалида на улице ( на входе в здание);

-помогает подняться по лестнице;

-открывает входные двери;

- помогает войти в здание;
- уточняет цель визита;
- сообщает о посетителе специалистам, способным оказать необходимую помощь инвалиду;
- оказывает помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- при наличии у инвалида собаки-поводыря оказывает помощь при сопровождении.

Специалист ОСО:

- информируют о порядке предоставления социальных услуг на дому;
- оказывают инвалиду необходимую помощь в оформлении документов.

Специалист ОРИФСО:

- информируют о порядке предоставления социальных услуг;
- оказывают помощь при оформлении документов;
- оказывают необходимые социальные услуги.

Водители автомобиля:

- при оказании транспортной услуги помогают слепому инвалиду при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С» (слабовидящие)

При нахождении инвалида с кодом «С» (слабовидящие) на территории и в здании учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания учреждения;
- при перемещении внутри здания учреждения;
- при подъеме и спуске с лестницы.

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

Ответственный за сопровождение ОРИФСО, ОСО:

- видит посетителя с ограничением передвижения;
- встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- помогает подняться по лестнице;
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- уточняет цель визита;
- сообщает о посетителе специалистам, способным оказать необходимую помощь инвалиду;
- оказывает помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- при наличии у инвалида собаки-поводыря оказывает помощь при сопровождении.

Специалист ОСО:

- информируют о порядке предоставления социальных услуг на дому;
- оказывают инвалиду необходимую помощь в оформлении документов.

Специалист ОРИФСО:

- информируют о порядке предоставления социальных услуг;
- оказывают помощь при оформлении документов;
- оказывают необходимые социальные услуги.

Водители автомобиля:

- при оказании транспортной услуги помогают слепому инвалиду при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» (глухие)

При нахождении инвалида с кодом «Г»(глухие) на территории и в здании учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при получении информации о деятельности учреждения;
- при перемещении внутри здания учреждения.

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

Ответственный за сопровождение-специалист ОРИФСО, ОССО:

- выясняет цель визита;
- обеспечивает доступ сурдопереводчика для помощи инвалиду;
- знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой информацией;
- сообщает о посетителе сотрудникам, непосредственно предоставляющим социальные услуги.

Специалист ОСО:

- письменно информируют о порядке предоставления социальных услуг на дому;
- оказывают инвалиду необходимую помощь в оформлении документов.

Специалист ОРИФСО:

- письменно информируют о порядке предоставления социальных услуг;
- оказывают помощь при оформлении документов;
- оказывают необходимые социальные услуги.

Водители автомобиля:

- при оказании транспортной услуги помогают инвалиду при посадке в автомобиль перед началом поездки и при выходе из автомобиля после окончания маршрута.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» (слабослышащие)

При нахождении инвалида с кодом «Г»(слабослышащие) на территории и в здании учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при получении информации о деятельности учреждения;
- при перемещении внутри здания учреждения.

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

Ответственный за сопровождение-специалист ОРИФСО, ОССО:

- выясняет цель визита;
- обеспечивает доступ сурдопереводчика для помощи инвалиду;



- знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой информацией;
- сообщает о посетителе сотрудникам, непосредственно предоставляющим социальные услуги.

Специалист ОСО:

- письменно информируют о порядке предоставления социальных услуг на дому;

- оказывают инвалиду необходимую помощь в оформлении документов.

Специалист ОРИФСО:

- письменно информируют о порядке предоставления социальных услуг;

- оказывают помощь при оформлении документов;

- оказывают необходимые социальные услуги.

Водители автомобиля:

- при оказании транспортной услуги помогают инвалиду при посадке в автомобиль перед началом поездки и при выходе из автомобиля после окончания маршрута.

#### Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

Организационные мероприятия:

- обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;

- организация сопровождения для оказания необходимых услуг.

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

Ответственный за сопровождение специалист ОРИФСО, ОСО:

- видит посетителя ;

- встречает посетителя на улице ( на входе в здание);

- оказывает помощь при ориентации в помещении;

Специалист ОСО:

- в доступной форме разъясняют информацию о предоставлении социальных услуг;

- оказывают инвалиду необходимую помощь в оформлении документов

Специалист ОРИФСО:

- в доступной форме разъясняют информацию о предоставлении социальных услуг;

- оказывают помощь при оформлении документов;

- оказывают необходимые социальные услуги.

#### Ответственность сотрудников учреждения

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам и услугам учреждения 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, учитывая Правила поведения при обращении с инвалидами (Приложение 1).

При оказании ситуационной помощи сотрудники учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Заместитель директора



А.И.Яценко

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБРАЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

### Общие правила этикета при общении с инвалидами

*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 обладателе, 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.

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

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

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

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение 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 притолоках, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, 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 закладываете 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 загромождайте его руками, волосами

или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

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

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

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

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, 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.

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.

- 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.

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

Заместитель директора



А.И. Яценко