ГБУСОВО «Владимирский дом социального обслуживания»

ПРИКАЗ

От 24.10.2025 № 422

Об организации ситуационной помощи на объектах учреждения

В целях упорядочения системы оказания ситуационной помощи гражданам, имеющим инвалидность и другим маломобильным группам населения на объектах ГБУСОВО «Владимирский дом социального обслуживания» (далее – учреждение), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Положение о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями (Приложение № 1).

1.2. Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений учреждения (Приложение № 2).

2. Назначить заместителя директора Патанина В.Д., заместителя директора, начальника медицинской части Кичигину Т.В. ответственными за организацию и координацию работы по созданию условий для беспрепятственного доступа людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения.

3. Ответственными за организацию и координацию работы:

3.1. Организовать проведение инструктажа работников с функциями и порядком оказания помощи гражданам, имеющим инвалидность, в срок до 30 декабря 2025 года, и в последующем проводить инструктажи ежегодно и при приеме на работу сотрудников.

3.2. Разместить Положение о ситуационной помощи гражданам, имеющим инвалидность, и другим маломобильным гражданам с указанием

номеров телефонов работников на информационных стендах.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Патанина В.Д.

Директор учреждения И.В. Морозова

Приложение № 1
к приказу от 24.10.2025 г. № 422

ПОЛОЖЕНИЕ
о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 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 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 №527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее - инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа на объекты и помещения ГБУСОВО «Владимирский дом социального обслуживания» (далее – учреждение).

1.3. Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в учреждении используется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

II. Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

2.1. 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.

2.2. Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, представлены в таблице 1.

Таблица 1. **Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи**

№ п/п	Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
1	К - инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением к мобильности	Нуждается в помощи сотрудников организации при передвижении по территории организации
2	С - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи и сопровождении, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации (слепые и слабовидящие)	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) сотрудников организации по территории организации
3	О - с поражением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни	Нуждается в помощи (сопровождение) сотрудников организации по территории организации

4	Г - инвалид глухонемой или глухой	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие)	При формальных взаимоотношениях с сотрудником организации нуждается в услугах сурдопереводчика
5	У - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением	Составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении организации инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником организации при возникающих затруднениях	- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в организации информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

III. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

3.1. В отношении новых объектов, вводимых в строй в результате капитального ремонта, реконструкции, модернизации, руководителем учреждения принимаются меры по обеспечению обязательных требований доступности, предусмотренными нормативными документами.

3.2. В отношении действующих объектов руководителем учреждения для обеспечения доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к месту предоставления услуги организованы возможные приспособления, нацеленные на решение вопросов доступности, с учетом положений документов в проектировании и строительстве (там, где это возможно).

3.3. В учреждении организована помощь силами среднего медицинского персонала, включая сопровождение маломобильных граждан

на объекте, помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуг на объекте.

3.4. В учреждении организовано информационное обеспечение с необходимым дублированием звуковой, зрительной информации, тактильной с учетом особенностей восприятия.

IV.Организация работы на объекте по оказанию помощи инвалидам

4.1. В учреждении проводятся следующие мероприятия по оказанию помощи инвалидам:

4.1.1. Утверждается Положение о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями, Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений.

4.1.2. Назначаются ответственные работники за организацию и координацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг в учреждении, за оказание помощи инвалидам и сопровождение их на объектах.

4.1.3. Задачи и функции о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам вносятся в должностные инструкции ответственных работников.

4.1.4. Организуется систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте.

4.1.5. Обеспечивается доступная информация для инвалидов о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждении услуг с размещением ее на сайте, стендах, буклетах, памятках и т.д.

4.2. Организационные мероприятия адаптации объекта и услуг маломобильным группам населения (далее - МГН) включают:

4.2.1. помощь со стороны сотрудников (сопровождение МГН по объектам социальной инфраструктуры (далее - ОСИ);

4.2.2. обучение персонала (сопровождению и оказанию содействия инвалиду с использованием ТСР, сурдоперевода);

4.2.3. организация информационного обеспечения МГН (с учетом нарушений восприятия).

4.3. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения, нуждающихся в ситуационной помощи, в учреждении выполнены следующие мероприятия:

4.3.1. Оборудована система сигнализации и оповещения лиц с ограниченными возможностями, способствующая обеспечению безопасности в соответствии с нормативными документами в области пожарной безопасности.

4.3.2. Оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан.

V. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

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

5.1.1. **Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».**

При посещении инвалидом с кодом «К» ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания;

в) помочь в одевании и раздевании (при необходимости внутри помещения);

г) при посещении туалета (при необходимости) и в случае вызова.

Сотрудник, оказывающий помощь инвалиду с кодом «К»:

а) услышав звонок, выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает помощь при входе в здание;

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

г) оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);

д) оказывает помощь в передвижении внутри здания (при необходимости), сопровождает по кабинетам, до раздевалки (при наличии);

е) оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);

ж) оказывает помощь при выходе из здания.

5.1.2. **Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»**

При посещении инвалидом с кодом «С», ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания;

в) при подъеме и спуске с лестницы;

г) при раздевании и одевании (при необходимости внутри помещения);

д) оказывается помощь в туалете (при необходимости).

Сотрудник, оказывающий помощь инвалиду с кодом «С»:

а) встречает незрячего инвалида на улице (на входе в здание);

б) открывает входные двери;

в) помогает войти в здание;

г) помогает при одевании и раздевании (при необходимости);

д) берет посетителя под локоть (получив его согласие) и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь;

е) оказывает помощь при ориентации в помещении;

ж) оказывает помощь при выходе из здания.

5.1.3. **Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»**

При посещении инвалидом с кодом «О» ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;

б) при раздевании и одевании внутри помещения;

в) при оформлении необходимой документации.

Сотрудник, оказывающий помощь:

а) встречает инвалида на улице или на входе в здание;

б) открывает входные двери;

в) помогает войти в здание;

г) помогает при одевании и раздевании (при необходимости);

д) сопровождает до кабинета;

е) приглашает сотрудника для оказания помощи;

е)оказывает помощь при выходе из здания.

5.1.4. **Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»**

Инвалид с кодом «Г» при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. В учреждении услуга сурдопереводчика заменяется общением между получателем социальных услуг и работником посредством письма или набором текста на ноутбуке.

Работник, оказывающий помощь, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации на стендах.

5.1.5. **Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»**

При посещении инвалидом с кодом «У» ему оказывается ситуационная помощь:

а) обеспечивается доступная, понятная для усвоения информация об оказываемых услугах;

б) организовывается сопровождение для получения необходимых услуг.

Работник, оказывающий помощь:

а) в случае необходимости разъясняет информацию о предоставлении услуг;

б) оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает до нужного кабинета;

в) оказывает помощь при ориентации в помещении;

г) оказывает помощь при получении услуг.

VI. Ответственность

6.1. ГБУСОВО «Владимирский дом социального обслуживания» несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2. Ответственным работникам необходимо оказывать ситуационную помощь инвалидам в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

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

Приложение № 2

к приказу от 24.10.2025 г. № 422

Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам
и другим маломобильным гражданам
при посещении объектов и помещений учреждения

I. Общие положения

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 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 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», сводом правил СП 59.13330.2016 «СНИП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605.

1.2. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

маломобильные граждане - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого

или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак проводников.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

2.1. Приказом директором учреждения назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- при раздевании и одевании одежды.

2.3. Действия работника при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.3.1. оказывает помощь при входе в здание;

2.3.2. направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагает на него сесть;

б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

2.3.3. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный работник должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением) или в кабинете ответственного.

2.3.4. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный работник должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за работника рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за работником. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалидам, испытывающим трудности при передвижении, предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

в) оказывает помощь при выходе из здания при завершении цели посещения.

2.3.5. **Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:**

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству и одновременно привлечь внимание жестом руки, а в случае отсутствия реакции слегка прикоснуться к его руке;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог

в письменном виде;

в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный работник комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный работник в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха не грамотны.

2.3.6. **Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:**

а) При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный работник перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других ответственных работников, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

б) При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон.

в) В случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный работник полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа располагает документ под активную руку, направляет

указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи.

г) Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

2.3.7. **Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:**

а) При общении к гражданину необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

б) По завершению личного приема ответственный работник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

III. Права и обязанности ответственных работников при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

3.1. Ответственный работник имеет право самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

3.2. Ответственный работник обязан соблюдать Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность (Приложение к настоящей Инструкции).

3.3. Ответственный работник несёт установленную законодательством ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Приложение
к настоящей Инструкции

Правила этикета
при общении с людьми, имеющими инвалидность

Существуют ***общие правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность,*** которые составлены при помощи советов и рекомендаций самих людей с инвалидностью.

1. ***Обращение к человеку с инвалидностью****.* Когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Не говорите о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице, обращаясь к его сопровождающим, все ваши вопросы и предложения адресуйте непосредственно к этому человеку.

2. ***Знакомство.*** Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, 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 назвать себя и пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь.

Обязательно проговаривайте вслух, кто подошел к вашей группе, а кто отошел.

Обязательно предупреждайте вслух, когда вы сами отходите в сторону (даже если отходите ненадолго).

4. ***Предложение помощи****.* Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Если вы не поняли, то не стесняйтесь и переспросите.

Это важно: не бросайтесь на помощь, если вас еще об этом не попросили!

- предложите свою помощь;
- если ваша помощь действительно нужна, то сначала узнайте, как именно вы должны действовать, прежде чем неумело суетиться вокруг человека.

5. ***Адекватность и вежливость***. Обращайтесь с детьми с инвалидностью по имени, а с подростками и старше - как со взрослыми.

6. ***Не опирайтесь на кресло-коляску***. Опираться или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - это то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе.

Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. ***Внимательность и терпеливость***. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы и ждите, пока он сам закончит фразу.

Не поправляйте и не договаривайте за него.

Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

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, вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

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

Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало и ничто не заслоняло вас.

10. ***Не смущайтесь****,* если случайно сказали: *«Увидимся»* или *«Вы слышали об этом... ?»* тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.

Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае не говорите: *«Пощупай это».* Говорите обычные слова: *«Посмотри на это».*

Не говорите человеку на инвалидной коляске: *«Подъезжай/проезжай сюда»* (особенно, если вы находитесь в помещении). Говорите: *«Проходи(те)/подойди(те)».*

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

1. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

10. 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

1. 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.

2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т. п.

3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

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

5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

6. 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.

7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

9. 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.

10. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

11. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

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

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

14. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

15. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

1. 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.

2. 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.

3. 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.

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

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

6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

8. 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.

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

10. 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.

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

12. 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.

13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

14. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с людьми с ментальной инвалидностью (инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения)

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

7. 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.

8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

9. 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.

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

2. 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.

3. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

4. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

5. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

6. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности в речевой коммуникации

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. 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.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

5. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7. 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.

8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

9. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.