

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГУ ЯО
«Детский дом «Солнечный»»
Т.В. Ободкова



Инструкция

для ответственного работника по сопровождению инвалидов на территории и в помещениях ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»»

1. Общие правила этикета.

1.1. При оказании помощи инвалидам по сопровождению на территории и в зданиях ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»» необходимо соблюдать следующие общие правила этикета в зависимости от конкретной ситуации:

1. Обращение к человеку: когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые могут присутствовать при разговоре;
2. Пожатие руки: когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку, в том числе тем, кому трудно двигать рукой или тем, кто пользуется протезом. Допускается пожимание как правой, так и левой руки;
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 её примут, а затем спрашивайте, что и как делать;
5. Такт в общении: 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. Обращение с креслом-коляской: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на её обладателе, и это может раздражать. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует;
7. Внимательность и терпение в разговоре: 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 не поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – его понять;

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 не мешало;
 9. Привлечение внимание человека: для того, чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или дотроньтесь до плеча. 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 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 самому себе, уважайте его и тогда оказание услуги будет эффективным.
- 1.2. Работник, непосредственно оказывающий помощь инвалидам по сопровождению на территории и в зданиях ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»», должен проходить инструктаж один раз в три года.

1. Сопровождение инвалидов на приёме в Учреждении.

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, работнику, непосредственно осуществляющему помощь инвалидам по сопровождению в помещении и на прилегающей территории ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»», при приёме инвалида в учреждении необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания Учреждения:
 - количество этажей;
 - основные помещения и места их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - расположение комнат гигиены и санузлов.
2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений, об особенностях организации доступной среды в Учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, тактильных меток и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, наиболее быстрым и безопасным способом выхода из здания.

3. Провести экскурсию по учреждению, обратив внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, мест для отдыха и т.д. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов.
4. Познакомить инвалида со специалистом, необходимым ему для получения услуги, лично, представив по фамилии имени отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться в случае появления затруднений.
5. При завершении приёма в Учреждении уточнить, остались ли у него какие-либо вопросы или пожелания.

2. Правила этикета для лиц с различными формами ограничений здоровья.

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

- Помните! Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – это то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде, чем оказать её людям, испытывающим трудность в передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть тяжёлую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко следуйте инструкции.
- Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите её 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 передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили

способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и др. Коляску они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая 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 ему кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях на пути.
- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
- Обращайтесь к собакам-поводырям не так, как к обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с ними.
- 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 так же остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, 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 движениями на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъёме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

2.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте своё 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 знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и чётко, 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 помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчёркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя технический или другой сложный термин, адрес и пр., то напишите её, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она точно была понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, 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, используя простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно, по сути.
- Избегайте словестных 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 инвалид, рассказывайте все «пошагово». Давайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы проинформировали 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, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как бы вы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие бы вы обсуждали с другими людьми. Например, погоду, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и пр.

2.5. 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.
- Общайтесь 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 расстройствами 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 ему помочь.
- Не говорите резко с человеком даже если у вас есть на это основания.

2.6. 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. 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, займёт у вас больше времени.
- 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, что поняли человека, если это не так. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово более медленно.

- 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 он использовать другой способ общения – написать, напечатать.

С инструкцией ознакомлена:



С.С. Ковригина