

КОМИТЕТ ПРАВИТЕЛЬСТВА ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ ПО
ДОШКОЛЬНОМУ ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 1 «Шовда» г. Грозный»
(ГБДОУ № 1 «Шовда» г. Грозный)
НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКАН ПРАВИТЕЛЬСТВОН ШКОЛЕ ДАХАЗА
ДОЛЧУ БЕРИЙН ДЕШАРАН КОМИТЕТ
Грозный-г1алийн пачхьалкхан школе дахаза долчу берийн дешаран
бюджетни хьукмат № 1 йолу берийн беш «Шовда»
(Грозный-г1алийн ПШДДБДБХЬ №1 «Шовда»)

ПРИКАЗ

08.06.2021.

г. Грозный

№ 57-09

**Об обеспечении условий доступности для инвалидов,
лиц с ОВЗ и предоставляемых услугах в ДОУ**

В целях эффективной работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, для полного и успешного включения их в образовательное и социальное пространство, на основании Конвенции о правах инвалидов, ст. 5, ст. 79 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ (ред. 30.04.2021), Указа президента РФ от 07.05.2012г. № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки», приказа Министерства образования и науки Российской Федерации № 1309 от 09.11.2015г. «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказа Министерства образования и науки РФ от 18.08.2016 г. N 1065 "О внесении изменения в Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015г. N 1309", приказа Министерства образования и науки РФ от 02.12.2015г. N 1399 "Об утверждении Плана мероприятий ("дорожной карты") Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования" и письма Министерства образования и науки РФ от 12.02.2016 г. N ВК-270/07 "Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования", п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:
 - 1.1. Должностную Инструкцию ответственных лиц за работу с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 1).
 - 1.2. Инструкцию по оказанию услуг инвалидам и лицам с ОВЗ работниками ДОУ (Приложение 2).

2. Назначить ответственных лиц за обеспечение условий приема инвалидов и лиц с ОВЗ, обращающихся в ДОУ:

- педагога – психолога Бунхаеву Зулихан Алхазуровну;
- учителя – логопеда Салигову Лейлу Сайд-Магомедовну;
- учителя – дефектолога Тазбаеву Асет Дагаевну.
- заместителя заведующего по АХЧ – Успаева Зураба Мехдиевича.

3. Ответственным лицам за работу с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья руководствоваться утвержденным Инструкциям.

3.1. Ответственным лицам:

- осуществлять деятельность по оказанию помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, из категории детей дошкольного возраста и их родителей или опекунов, при предоставлении им образовательных и социальных услуг;

- организовать информационно-разъяснительную работу среди родительской общественности по формированию толерантного отношения к проблемам детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;

- предоставить информацию о выполнении работ в виде отчетности, один раз в год, по обеспечению условий доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и предоставляемых услугах в ДОУ.

4. Ответственному лицу Тазбаевой Асет Дагаевне провести инструктаж с работниками ДОУ, один раз в три года, по обращению с инвалидами и лицами с ОВЗ дошкольной и взрослой категории;

5. Ответственному работнику заместителю заведующего по АХЧ Успаеву Зурабу Мехдиевичу обеспечить условия приема инвалидов и лиц с ОВЗ (взрослых) при обращении в ДОУ:

- осуществлять деятельность по оказанию помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, посещающих граждан ДОУ, при предоставлении им социальных услуг;

- организовать хозяйственно-бытовую работу по установлению и исправлению оборудования «Доступная среда».

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий

С приказом ознакомлены:



А.К. Шарипова

З.М. Успаев

[Handwritten signatures]

А.Д. Тазбаева
З.А. Бунхаева
Л.С-М. Салигова

В.О.С. - ...

1.1. ...

1.2. ...

1.3. ...

1.4. ...

1.5. ...

1.6. ...

1.7. ...

Приложение 1

к приказу № 54-09 от «08» 06 2021г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

ответственного за организацию приема, сопровождения и обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других маломобильных групп населения в ГБДОУ № 1 «Шовда» г. Грозный

1. Общие положения

1.1. Должностная инструкция (далее – инструкция) ответственного за организацию приема, сопровождения и обслуживания всех категорий инвалидов и маломобильных групп населения (далее – ответственный за организацию сопровождения инвалидов и МГН) разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Ответственный за организацию сопровождение инвалидов и МГН назначается руководителем и утверждается приказом Организации.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность за организацию сопровождения инвалидов и МГН с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

1.4. Ответственный за организацию сопровождения инвалидов и МГН в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ), иными нормативными правовыми документами, локальными актами организации, регламентирующими вопросы организации сопровождения инвалидов и МГН, настоящей инструкцией.

1.5. Ответственный за организацию сопровождения инвалидов и МГН должен знать: - организационную структуру Организации, режим работы и расписание занятий, график учебного процесса; - правила внутреннего трудового распорядка; - порядок действий при возникновении чрезвычайных ситуаций; - особенности организации работы по охране труда, профилактике травматизма и оказания первой медицинской помощи.

2. Права и обязанности ответственного за организацию сопровождения инвалидов и МГН

2.1. Ответственный за организацию сопровождения инвалидов и МГН имеет следующие обязанности:

2.2. Организация выполнения нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов и иных локальных актов Организации, а также предписаний контролирующих органов по вопросам организации приема, сопровождения и обслуживания всех категорий инвалидов и маломобильных групп населения.

2.3. Формирование предложений по определению в Организации целевых зон для посещения и оказания услуг инвалидам и МГН.

2.4. Организация информирования заинтересованных работников Организации о прибытии инвалидов и МГН, цели их визита.

2.5. Организация сопровождения инвалидов и МГН по территории Организации, целевым зонам в здании (до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены при посещении санитарно-гигиенических помещений), оказание иной необходимой помощи с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе при пользовании имеющимся техническими средствами.

2.6. Оказание содействия инвалидам и сопровождающим их лицам при посадке инвалидов в транспортное средство и высадке из него перед входом в организацию, при входе в здание и выходе из него, на иных путях движения, в том числе с использованием кресла-коляски. Оказание содействия при вызове специализированного (адаптированного) транспорта, в том числе «социального такси».

2.7. Организация информирования инвалидов и МГН в доступной форме (с учетом стойких нарушений функций организма инвалидов) об их правах и обязанностях, видах услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в Организации, о доступных маршрутах передвижения, в том числе с использованием общественного транспорта и другой информации, полезной для обеспечения доступности Организации и услуг инвалидам и МГН.

2.8. Размещение информации о доступности объекта и услуг на сайте Организации с приложением паспорта доступности, схем передвижения МГН по территории и в здании Организации, порядка предоставления услуг, указанием контактов ответственных лиц и другой информации, полезной для обеспечения доступности организации и услуг инвалидам и МГН.

2.9. Разработка, согласование и утверждение проектов методических и инструктивных документов для сотрудников Организации по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг, своевременное внесение в них изменений и дополнений, организация ознакомления сотрудников Организации с документами.

2.10. Организация обучения в различных формах (инструктажи, практикумы, деловые игры) сотрудников Организации, проведение проверки знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.11. Организация, при необходимости, вызова сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, вспомогательного персонала.

2.12. Внесение предложений в план мероприятий («дорожную карту») по обеспечению доступности объекта организации и предоставляемых услуг для инвалидов.

2.13. Участие в составлении и оформлении заявок на оснащение подразделения (кабинета) необходимым оборудованием, техническими средствами реабилитации и адаптации, в том числе вспомогательными устройствами для оказания помощи инвалидам при получении услуг, перемещении по объекту, получении информации.

3. Ответственный за организацию сопровождения инвалидов и МГН имеет право:

3.1. Принимать решения в пределах своей компетенции по организации сопровождения инвалидов и МГН.

3.2. Контролировать соблюдение работниками Организации законодательства, организационно-распорядительных документов, локальных актов образовательной организации по вопросам сопровождения граждан, относящихся к маломобильной группе населения, и инвалидов с ограниченными возможностями здоровья.

3.3. Вести прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции.

3.4. Взаимодействовать со структурными подразделениями Организации и внешними структурами по вопросам организации сопровождения инвалидов и МГН.

3.5. Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам его деятельности

4. Ответственность

4.1. Ответственный за организацию сопровождения инвалидов и МГН несет ответственность за обеспечение выполнения этических норм поведения в Организации, соответствующих требованиям профессиональной этики взаимодействия с инвалидами и МГН, и персональную ответственность за выполнение настоящей инструкции.

С инструкцией ознакомлены:

(дата, должность, подпись, расшифровка подписи)

(дата, должность, подпись, расшифровка подписи)

(дата, должность, подпись, расшифровка подписи)

2.12. Ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности объектов организации возлагается на руководителей объектов.

2.13. Участие в составлении и оформлении заявок на обеспечение объектов средствами индивидуальной защиты, средствами индивидуальной защиты органов дыхания, средствами индивидуальной защиты органов зрения, средствами индивидуальной защиты органов слуха, средствами индивидуальной защиты органов обоняния возлагается на руководителей объектов.

3. Ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

3.1. Принимать решение о проведении мероприятий по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

3.2. Разрабатывать, утверждать и вводить в действие инструкции по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

3.3. Вести учет мероприятий по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

3.4. Проводить мероприятия по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

3.5. Проверять выполнение мероприятий по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

3.6. Запрещается вносить изменения в инструкции по обеспечению безопасности объектов без согласования с руководителями объектов.

4. Ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

4.1. Ответственность за обеспечение выполнения требований по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

4.2. Ответственность за обеспечение выполнения требований по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

4.3. Ответственность за обеспечение выполнения требований по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

4.4. Ответственность за обеспечение выполнения требований по обеспечению безопасности объектов возлагается на руководителей объектов.

Приложение 2

к приказу № 54-02 от «08» 06 2021г.

ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию услуг инвалидам и лицам с ОВЗ
работниками ГБДОУ № 1 «Шовда» г. Грозный

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана на основе:

- Конвенции о правах инвалидов от 13.12.2006г.;
- Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 01.12.2014г. № 419-ФЗ;
- Федерального закона «Об образовании в РФ» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ;
- Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ» (с изменениями и дополнениями) от 19.12.2020 г. № 181-ФЗ;
- Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ» (с изменениями и дополнениями) от 05.04.2021 г. № 181-ФЗ;
- Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) от: 13.07.2020 г. № 442-ФЗ;
- Постановления Правительства РФ "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 20 - 20 годы" от 01.12.2015г. N 1297 (с изменениями и дополнениями);
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации № 1309 от 09.11.2015 г. «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 30 августа 2013 г. N 1014 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования" (Раздел 3 - особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья) с изменениями и дополнениями.
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с

возможностью учета региональной специфики" от 25 декабря 2012 г. N 627;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 21 января 2019 г. N 31 «О внесении изменений в федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования (пункт 1.9)», утвержденный приказом Министерства Образования и науки Российской Федерации от 17 октября 2013 г. №1155

1.2. Настоящая Инструкция разработана для работников ГБДОУ № 1 «Шовда» г. Грозный (далее - ДОУ) и определяет порядок обеспечения доступности образовательной среды инвалидам, лицам с ОВЗ и другим маломобильным гражданам.

1.3. Все работники ДОУ допускаются к работе с воспитанниками только после прохождения инструктажа по обеспечению доступности объекта и услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам.

1.4. Все работники ДОУ обязаны соблюдать правила доступности объекта и услуг, утвержденные в установленном порядке.

1.5. Ответственных за обеспечение доступности назначает руководитель ДОУ.

1.6. Персональная ответственность за обеспечение доступности образовательной среды возлагается на руководителя и всех сотрудников ДОУ во время образовательного процесса.

1.7. Лица, виновные в нарушении действующей инструкции несут уголовную, административную, дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и ЧР.

2. Общие правила этикета

2.1. При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

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

2.1.2. **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.

2.1.3. **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.

2.1.4. **Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2.1.5. **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.

2.1.6. **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.

2.1.7. **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.

2.1.8. **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.

2.1.9. **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.

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

2.2. 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.

2.3. 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 учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в три (один) года.

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

3. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении

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

3.1. 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 комнат гигиены и санузлов.

3.2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений клиентов, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта 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.

3.3. Провести экскурсию по учреждению с клиентом, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета (если они имеется), мест для отдыха (комнаты для релаксации, зала, фойе, живого или зелёного уголка и т.д.). При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.

3.4. 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

3.5. При завершении приёма в учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

4. Сопровождение инвалидов при оказании им социальных услуг

4.1. 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.

Существуют свои особенности оказания разных видов социальных услуг, на что следует обратить внимание специалистов учреждения.

4.2. 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.

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

4.4. 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 4 и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

4.5. 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 боязнию 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.

5. Сопровождение инвалидов при предоставлении им социально-бытовых услуг

Для того чтобы не поставить в неловкое положение клиента, необходимо ненавязчиво побеседовать с ним для выяснения его функциональных особенностей и ограничений, вызванных заболеванием, связанных с бытовым обустройством его жизни: приёмом пищи, личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями. Лучше всего, если это сделает медицинский работник. Например, у инвалидов с затруднениями в приёме пищи, вызванными органическими особенностями строения нёба или ДЦП, следует уточнить, удобно ли им будет принимать пищу в общей столовой или необходимо обеспечить ему возможность индивидуального приёма пищи. Для

приёма пищи слабовидящих существуют свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе, необходимо выяснить, может ли он пользоваться вилок.

6. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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 по 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.

6.4. 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.

- Информировав 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.

6.5. 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.

- 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.

6.6. 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, 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 настоящая инструкция может быть дополнена.