



ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к приказу от 09.01.2024 г. № 57 о/д
заведующий МАДОУ № 21

Е.Л. Мохова

ИНСТРУКЦИЯ

для работников по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются

Инструкция разработана в соответствии с Федеральным Законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ», приказа Минздравсоцразвития РФ от 14.02.2014 № 120 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации», Федеральным Законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Приказов Минтруда России от 25.12.2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учёта региональной специфики», № 729 от 31.12.2013 г. «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания», Постановления Правительства РФ от 01.12.2015 г. № 1297 (ред. От 19.04.2016) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы», Федерального Закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам соц. защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Конвенцией ООН о правах инвалидов, Методическим пособием «Для обучения (инструктирования) сотрудников учреждения МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этой необходимой помощи».

Работники МАДОУ № 21 обязаны выполнять правила этики при общении с инвалидами и оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность.

Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для работников сферы образования профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизованно противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

- Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, в полнее естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне доступно.
- 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 вы данный момент обращаетесь, и назвать себя.
- Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на тебя, только если вы хорошо знакомы.
- Не опирайтесь на кресло-качалку: опираться или виснуть на чей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться и виснуть на её обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространство человека, который ее использует.
- Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающего трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите. Когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и недоговаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.
- Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующейся 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, руки) не мешало.
- Привлечения внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

Не случайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав: «Увидимся» или «Вы слышали об этом?» тому, кто не может видеть или слышать:

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь рассчитывайте на свой здоровый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте и тогда оказание услуги и учреждение и общение будут эффективными.

Правила этике при общении с инвалидами, испытывающие трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска- неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на неё, не толкайте, не кладите на неё ноги, без разрешения. Начать катить катить коляску без разрешения инвалида- тоже самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать её. 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 чётко следуйте инструкции.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потери равновесия.

- Всегда лично убедитесь в доступности места, 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 решение 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, пользующейся инвалидной коляской, которые не утратили способность 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:

- Предлагайте 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 находите. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких прилоках, 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 играйте и не трогайте 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 к его зрячему компаньону.

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать ему 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 попросят помочь взять какой-то предмет, е 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 забывайте 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. Передвигайтесь, не делайте рывок, 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 его, 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 ступеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете,

какой предпочесть, спросите у него.

- 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 же помахать рукой.

- Говорит 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.

- 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 её, 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 служить барьером.

- 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, используйте простые фразы и избегать несущественных слов.

- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижение, 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 этом, что ваш собеседник с ними знаком.

- Не говорите с высоко. Не думайте, что вас не поймут.

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

- Исходя из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой взрослый человек.

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

- Обращайтесь с человеком в развитии точно так же, как вы бы общались 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, имеющие психические нарушения:

- Психические нарушения - не тоже 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 в мир.

- Не надо думать. Что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

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

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

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

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

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднение 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 займёт у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинитесь, договоритесь об общении в другое время.

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

- Не думайте, что затруднение 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