


«Утверждаю»
Директор МБОУ ДО ДДТ  Боталова О.В.

«21» 10. 2019

Инструкция для сотрудников МБОУ ДО ДДТ «Этика общения с инвалидами».

1. Общие правила общения с инвалидами.

Сотрудники МБОУ ДО ДДТ, при предоставлении услуг и при общении с инвалидам должны:

1. Соблюдать общие правила и принципы профессиональной служебной этики и руководствоваться ими при обеспечении доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются.
2. Оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
3. Использовать общие правила этикета при общении с инвалидами (относиться к инвалиду как к равному, уважать его права; проявлять корректность, внимательность, терпение; обращаться при разговоре непосредственно к человеку, а не к сопровождающему или сурдопереводчику; представить себя и присутствующих; предложить инвалиду помощь в удобном расположении)

2. Правила общения с инвалидом, испытывающим трудности при передвижении.

1. Проверить доступность помещения, в случае возникновения барьеров и проблем, подумать, как их можно устранить.
2. Без согласия не касаться инвалида и его вспомогательных приспособлений (трость, инвалидная коляска, костыли и др.).
3. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.
4. В случае согласия инвалида на оказание помощи, спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции: (открыть дверь; передвигать коляску медленно; расположиться так, чтобы лица специалиста и инвалида были на одном уровне.)

3. Правила общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения или незрячим.

1. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.
2. В случае согласия инвалида на оказание помощи, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции (предупредить о препятствиях, помочь инвалиду пройти и сесть, говорить нормальным голосом, в речи использовать слова и фразы, характеризующие звук, цвет, запах, расстояние, прочитать вслух документ, не заменять чтение пересказом, особенно, если инвалиду необходимо его подписать.)
3. При общении с группой инвалидов, следует каждый раз называть того, к кому обращается.
4. Если у инвалида есть собака-поводырь, не следует ее трогать.

4. Правила общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха.

1. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.

2. В случае согласия инвалида на оказание помощи, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции (выяснить тип и степень глухоты инвалида, его возможность читать по губам; расположиться так, чтобы лица специалиста и инвалида были на одном уровне, не закрывать лицо, не затемнять помещение; смотреть прямо на инвалида; говорить медленно, четко, конкретно, использовать простые фразы и жесты, в случае необходимости повтора информации – перефразировать её; убедиться, что вас поняли; не менять тему разговора без предупреждения; записать необходимую инвалиду информацию).

5. Правила общения с инвалидом, имеющим задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения.

В разговоре с инвалидом, имеющим задержку в развитии и проблемы в общении, умственные нарушения, необходимо:

1. Использовать доступный язык, выражаться точно и по делу, избегать образных выражений.
2. Рассматривать информацию поэтапно, в случае необходимости повторить её несколько раз, использовать иллюстрации или фотографии.
3. Исходить из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
4. Помнить, что такие инвалиды дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и др.

6. Правила общения с инвалидом, имеющим 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.

1. 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.
2. Инвалид, имеющий психические нарушения, не может рассказать, что ему нужно, не осознает свои эмоции, у него особый и изменчивый взгляд на мир.
3. Необходимо привлечь к себе внимание, начать разговор первым.
4. Говорить спокойно, четко, короткими предложениями, выражаться предельно ясно, в случае необходимости повторить сказанное.

7. Правила общения с инвалидом, испытывающим затруднения в речи.

При общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи, необходимо:

1. Поддерживать с инвалидом визуальный контакт.
2. Задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
3. Не перебивать и не поправлять инвалида, не пытаться ускорить разговор. Начинать говорить только тогда, когда он закончил свою мысль.
4. Использовать способы виртуального общения - письмо или печать.

8. Правила общения с инвалидом, имеющим гиперкинез (спастический).

Гиперкинез – непроизвольное движение тела или конечностей (дрожание, подергивания), скованность движений - спастика.

1. При общении с инвалидом, имеющим гиперкинез необходимо не привлекая всеобщего внимания, ненавязчиво предложить ему помощь.
2. При разговоре не отвлекаться на непроизвольные движения собеседника.

3. Не бояться общаться с инвалидом, боясь его разволновать. Спокойно излагать свои аргументы, даже если видеть, что собеседник нервничает.
4. Следует помнить, что при гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае необходимо использовать рекомендации, изложенные в 7 разделе.