

Правила Этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ

I. Общие положения

1.1 Правила этикета при общении с инвалидами работников МАДОУ - детский сад № 18 представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работников МАДОУ - детский сад № 18 (далее ДОУ) при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

1.2 Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.3 Каждый работник ДОУ должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

1.4 Знание и соблюдение положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержки репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при помощи инвалидам и другим маломобильными гражданами.

1.5 Правила доводятся до каждого работника под личную подпись.

II. Основные коммуникативные навыки при обращении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

- Избегать конфликтных ситуаций;
- Внимательно слушать инвалида и слышать его;
- Регулировать собственные эмоции, возникшие в процессе взаимодействия;
- Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- Цивилизованно противостоять манипулированию;
- Сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- Относиться к другому человеку, как к самому себе, точно также его уважать.

III. Общие правила этикета при общении с инвалидами и

- сочувствию;
- Относиться к другому человеку, как к самому себе, точно также его уважать.

III. Общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

- 3.1 Обращение к человеку, когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 3.2 Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, 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.
- 3.3 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 не забывайте называть того, к кому обращаетесь.
- 3.4 Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. 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.
- 3.5 Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам по имени и на ты, только если вы знакомы.
- 3.6 Внимательность и терпеливость: будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в организации дольше, чем обычные посетители.
- 3.7 Расположение для беседы: если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- 3.8 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 ввиду, что не все люди, которые плохо слышат могут читать по губам.

IV. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма.

- 4.1 При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без

разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

- если Вам разрешили передвигать коляску, 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 существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

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

- необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

4.2 При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо

предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

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

- когда вы общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

4.3 При общении с **гражданином с нарушением слуха** необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

- если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.

- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.

- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.

- не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

- используйте общепринятые жесты.

- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.