

Государственное казенное общеобразовательное учреждение
Краснодарского края специальная (коррекционная)
школа-интернат №1 г. Ейска

Утверждаю
Директор ГКОУ
школы-интерната №1
г. Ейска
Т.И. Самохина



ИНСТРУКЦИЯ

по этике общения с инвалидами

(Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при
получении услуг с учетом имеющихся стойких нарушений)

1. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам всех категорий (независимо от видов нарушений)

1.1 Для обеспечения своевременной помощи инвалидам желательно организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (например, разместить на сайте организации информацию о необходимости предварительно сообщить установленным способом о посещении объекта и необходимой помощи).

1.2 При появлении инвалида на объекте сотруднику организации вначале следует предложить инвалиду помощь и дождаться согласия ее принять, а затем поинтересоваться, как лучше помочь; если помощь не принята, не нужно ее навязывать; в таком случае имеет смысл предупредить человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути и необходимости проявлять осторожность.

1.3 При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика) или альтернативной коммуникации, нужно обращаться непосредственно к инвалиду (не к сопровождающему или помощнику); при общении с инвалидом стоит расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне.

1.4 Обращаться к инвалиду следует вежливо, без проявления фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства (независимо от вида нарушения); к ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому – по имени и отчеству; говорить с инвалидом нужно обычным голосом и языком. Только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на простом языке.

1.5 При взаимодействии с инвалидом рекомендуется сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи; посоветоваться с ним по вопросу о виде и содержании помощи, в которой он нуждается.

1.6 Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; стоит дождаться, когда человек сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. Рекомендуется задавать короткие вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы).

1.7 Надо помнить, что любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски, визуальные карточки и т.д.) - это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны инвалида. При взаимодействии с инвалидом нужно стремиться соблюдать личные границы и личное пространство, спрашивать разрешение взять за руку или предложить свою руку для опоры, пытаться помогать в передвижении или перемещать технические средства

личного пользования; если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать.

1.8 Если случайно в разговоре с инвалидом допущена ошибка, оговорка, возможно, нарушены правила этикета, следует извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Но граждане, имеющие нарушения зрения или слуха, сами отмечают, что, если в разговоре с ними допущена оговорка – типа «посмотрите», «увидимся» (невидящему человеку), «послушайте», «вы слышали» (не слышащему), «проходите», «пойдемте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске) и т.п., не стоит смущаться – такие обращения допустимы (приемлемы).

1.9 Если растерялись, сомневаетесь, либо забыли, как правильно поступить, важно не суетиться, успокоиться, опереться на логику, здравый смысл; проявлять доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Не надо стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать. Главное, постараться отнестись к другому человеку так, какого отношения хотели бы к себе. Если все-таки есть серьезные сомнения в возможности самостоятельно оказать помощь, стоит пригласить компетентного помощника.

2. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

2.1 Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, предложить её со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа, стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать.

2.2 Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло, возможно, экзоскелет) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), предоставив инвалиду возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях.

2.3 При общении с инвалидом на коляске, нужно постараться расположиться так, чтобы лица оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову – это неудобно, а при некоторых видах нарушений невозможно).

2.4 Непозволительно проявлять фамильярность по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.

2.5 Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать

без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облокачиваться, ставить ноги.

2.6 Начиная перемещать человека в инвалидной коляске, стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (управления, торможения); выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения.

2.7 При необходимости смены коляски в организации (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение.

2.8 При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства (шагающий лестничный подъемник, инвентарный пандус, вспомогательные средства в санитарной комнате и проч.), нужно предварительно обсудить и согласовать это с инвалидом. Если у инвалида на коляске сохранилась способность и готовность передвигаться с помощью других средств (костыли, ходунки) можно предложить их для передвижения.

2.9 В случае, если у человека, пользующегося при передвижении коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей или иные), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации для соответствующих видов нарушений.

3. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

Помощь может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), а также в связи с особенностями нарушений (необходимость пользоваться техническими средствами: ходунки, костыли, трости; либо наличие навязчивых движений или скованности); при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом.

3.1 Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше её оказать и после этого приступить к оказанию помощи.

3.2 Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому с пониманием, предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования, сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.

3.3 Если помощь принята, можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

3.4 Может понадобиться помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств (подъемник, пандус, кресло-коляска каталка), которую также следует согласовать с ним.

3.5 Учитывая конкретные виды нарушений нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше выбирать оптимальный маршрут движения, место (места) для оказания услуг и размещения инвалида (в зале, в кабинете).

4. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей)

4.1 Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культей, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.

4.2 При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

4.3 При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками, нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст.

4.4 При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

4.5 При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал.

5. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере)

5.1 При встрече с незрячим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.

5.2 Если помощь не принята, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости,

он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку).

5.3 Подойдя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения).

5.4 Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека нужно предупредить его об этом.

5.5 Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). Либо согласовать с незрячим, как лучше сопровождать его.

5.6 Являясь сопровождающим незрячего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).

5.7 Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью.

5.8 При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять незрячего человека за руку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).

5.9 Для обозначения какого-либо предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему: поручня вдоль лестницы, поручня вдоль стен предметов мебели (стула, кресла, стола, и т.п.), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на этот предмет: на поручень, на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола; далее инвалид сам определится, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.

5.10 Если инвалид по зрению с собакой-проводником, не стоит трогать и заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При необходимости, можно предложить незрячему доводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки-проводника.

5.11 При необходимости познакомить незрячего человека с документом, особенно требующим принятия решения и подписи, можно предложить ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место подписи.

5.12 Передавая незрячему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать

передаваемые документы и купюры, последовательно и точно называя их, закладывая в руку незрячему.

5.13 Беседуя с группой незрячих граждан, следует, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

5.14 Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте – для выполнения самостоятельно привычных действий. Например, в столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении – расположение устройств, в учебном кабинете, актовом зале, спортивном зале, спальне и др. – расположение мебели, предметов.

5.15 В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

6. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичной потере зрения)

При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации: её недостаточной освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, при отсутствии цветовой контрастной предупредительной разметки.

6.1 Следует предложить инвалиду с нарушением зрения (слабовидящему) помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи, возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути.

6.2 При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

6.3 При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует предоставить технические средства (для чтения: для увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях.

6.4 При выборе специального места в зале, в учебном классе, в ином месте оказания услуг, предпочтительно размещать слабовидящего ближе к источнику информации, с лучшим освещением.

7. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при полной потере слуха)

7.1 При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).

7.2 Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

7.3 Общаясь с неслышащим человеком, читающим с губ, нужно обозначить тему (контекст), говорить в обычном темпе, лучше медленно, четко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.

7.4 Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.

7.5 Если неслышащий человек владеет языком жестов, следует сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг).

7.6 В случае, если у неслышащего человека недостаточно сформирована речь, можно использовать в общении зрительные образы: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головой). При значительных затруднениях следует обратиться к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика.

7.7 При сочетанных нарушениях зрения и слуха к общению нужно привлекать сопровождающего или специалиста (тифлосурдопереводчика).

8. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичной потере слуха)

8.1 Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (это может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.

8.2 Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.

8.3 В помещении, где предоставляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).

8.4 Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно, например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию.

8.5 Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями.

9. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с умственными нарушениями (ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями)

9.1 В рамках рекомендаций по взаимодействию с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо помнить об основных источниках стресса для них:

Звуки. Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут одновременно слышать, как говорят окружающие вокруг, работает вентиляционная система, плачут маленькие дети и т.д., или тихие для обычных людей звуки могут казаться им невероятно громкими. Неожиданные и непредсказуемые звуки пугают и могут быть не переносимыми.

Запахи. Сильные запахи от духов, туалетных принадлежностей, технические запахи и т.д. тоже могут быть стрессом для людей с умственными нарушениями. Сигналы, поступающие в мозг от данных источников, являются нагрузкой для восприятия и могут спровоцировать социально неприемлемые формы поведения.

Визуальное восприятие. Флуоресцентные и мигающие лампы, отраженный свет, рисунки на полу, стенды, несут много визуальной, световой, графической и текстовой информации, что вызывает замешательство и растерянность. Слишком большое обилие вещей и запутанная окружающая обстановка могут вызвать «визуальную перегрузку».

9.2 **Тактильное восприятие.** Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями очень чувствительными к прикосновениям. Могут возникнуть сложности, если им, например, предстоит одеть другую одежду или обувь, головной убор, очки, каску и т.д. Определенный материал может быть невыносим для них. Так же, вторжение в личное пространство и близкое нахождение не знакомых людей может их пугать, может вызвать нежелательное поведение или защитную агрессию.

9.3 Для наиболее комфортного общения необходимо предоставить условия посредством комнаты сенсорной разгрузки. В арсенале «комнаты сенсорной разгрузки», может находиться: мягкое оборудование и мебель – для расслабления и отдыха; сенсорные игрушки и «фиджиты» – это предметы, которые помогут отвлечься и занять время, в процессе ожидания; для защиты от внешних раздражителей, могут помочь: наушники, беруши, очки с темными стёклами, головные уборы с козырьком и т.д.

9.4 В процессе взаимодействия, важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут не ответить на вопрос, заданный в незнакомой формулировке. Их могли научить

отвечать на определенный вопрос, поэтому вопрос, заданный чуть по-другому, может не вызвать ответной реакции. Также важно помнить, что реакция на вопрос может быть отсроченной на довольно длительное время.

9.5 В начале общения с людьми с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо спокойным голосом поздороваться, речь должна быть не быстрой и короткой.

9.6 В арсенале у сотрудников организаций, оказавшихся поблизости с человеком с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, рекомендовано иметь методические пособия и наборы экстренной помощи в виде визуальных карточек для альтернативной коммуникации.

9.7 Людям с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: говорить ровно, спокойно, стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. При общении рекомендовано использовать иллюстрации, фотографии, простые символы и альтернативные коммуникационные карточки.

9.8 Рассказывать о своих планах или порядке действий необходимо заранее. Объясняя правила и порядок посещения или обслуживания на объекте, условия договора, рекомендуется делать это частями и пошагово. Затем важно четко придерживаться намеченного плана. Внезапное изменение действий и порядка в процессе процедуры может спровоцировать вспышку агрессии.

9.9 Если вам не удалось самостоятельно договориться, необходимо пригласить родственников к месту нахождения человека с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями. Идеально если у вас на месте получится создать условия звукового и слухового покоя, например, попросить принести кого-нибудь из комнаты «сенсорной разгрузки» наушники и очки или сенсорные материалы.

9.10 Общаясь с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, не принижая возможности собеседников, их достоинство, не говорить свысока.

9.11 Если у собеседника с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями отмечаются нарушения речи, важно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не ускорять, договаривая за собеседником фразы; не перебивая, дать спокойно договорить фразу.

9.12 Если инвалида сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

9.13 Если, задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы

была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом.

9.14 При наличии у гражданина с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.

9.15 Успех взаимодействия напрямую зависит от участия всех заинтересованных сторон, а именно (инвалидов с умственными нарушениями, законных представителей человека с инвалидностью и сотрудников школы).

9.16 При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.