

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО  
ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ КИЕВСКОГО РАЙОНА  
г. СИМФЕРОПОЛЯ»**

**П Р И К А З**

« 31 » сентября 2020 г.

№ 186

Об организации работы по обеспечению доступности  
объекта и услуг для инвалидов и лиц с  
ограниченными возможностями здоровья

В целях реализации Конвенции Организации Объединенных наций о правах инвалидов, Федерального закона от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов и связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с дополнениями и изменениями), а также в соответствии: с приказом Министерства труда России №527н от 30 июля 2015 года «ОБ утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» и приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 22.09.2017 №536 «Об утверждении Положения о предоставлении дополнительной социальной услуги «Социальное такси» инвалидам и другим маломобильным жителям Республики Крым» (с дополнениями и изменениями)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Киевского района г. Симферополя» (далее – ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» заместителя директора Смолянец Е.Ю. (далее – ответственный специалист).
2. Утвердить Программу обучения (инструктажа) работников ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг (Приложение 1).
3. Утвердить форму Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов

объектов и услуг ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» (Приложение 2).

4. Утвердить функциональные обязанности ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг и инструктажа персонала ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» (Приложение 3).

5. Специалисту по персоналу Лищук И.Н. внести в трудовой договор ответственного специалиста функциональные обязанности в соответствии с п.4 и приложением 3 настоящего приказа.

6. Назначить ответственными за осуществление сопровождения инвалидов в зданиях ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» (далее – Здания) и оказание при этом необходимой ситуационной помощи:

- Харченко О.Н. (в Здания по ул. Куйбышева, 3);
- Девойна А.Л. (в Здание по ул. Кржижановского, 10);
- Свиридову И.В. (в Здание по ул. Маршала Василевского, 49);
- Берсеневу М.Д. (в Здание по ул. Гайдара, 4а);
- Малиновскую Л.С. (в Здание по ул. Аральская, 67);
- Миленину Т.А. (в Здание по ул. Аральская, 71/88);
- Борзенкову Л.Д. (в Здание по ул. Краснознаменная, 82).

7. Назначить ответственными за предоставление дополнительной социальной услуги «Социальное такси» при следовании к социально-значимым объектам г. Симферополя – инвалидам и другим маломобильным жителям Республики Крым:

- Климович А.В.;
- Кириленко А.Н.

8. Утвердить Инструкции по обслуживанию инвалидов других маломобильных граждан при посещении ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» (Приложение 4).

9. Заместителю директора Смолянец Е.Ю., заведующему организационно-методического отделения Королевой-Сапожниковой Е.А.:

9.1. Обеспечить наличие на официальном сайте ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» раздела «Доступная среда».

9.2. Разместить в разделе «Доступная среда» следующую информацию:

- паспорт доступности ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя»;
- приказ об организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- режим работы ответственных специалистов за обеспечение доступности объектов и услуг ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя», телефон для справок.

10. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.Л. Кибалко



Утверждено

Приказом ГБУ РК «ЦСО Киевского  
района г. Симферополя»от «31» декабря 2020 г. № 186

**Программа обучения (инструктажа) работников ГБУ РК «ЦСО Киевского  
района г. Симферополя» по вопросам, связанным с организацией и  
обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг**

Все работники ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» (далее – Учреждение) проходят обучение (инструктаж) по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, в том числе по решению этих вопросов в Учреждении. Допуск к работе вновь принятых работников Учреждения осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа работников по вопросам доступности». Повторный инструктаж проводится по плану работы Учреждения, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) работников. В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

**Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) работников  
Учреждения по вопросам доступности:**

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).
6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
7. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

8. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.

9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

10. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

11. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

12. Ответственные сотрудники участвующие в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте и при следовании их в другие социально – значимые объекты инфраструктуры г. Симферополь.

13. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в Учреждении.

14. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.

15. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

16. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение работниками Учреждения обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами Учреждения.

Примечание: При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.

Утверждено

Приказом ГБУ РК «ЦСО Киевского  
района г. Симферополя»

от «31» декабря 2020 г. № 186

# Журнал

**учета проведения инструктажа персонала  
по вопросам, связанным с обеспечением  
доступности для инвалидов  
объекта и услуг ГБУ РК «ЦСО Киевского  
района г.Симферополя»**

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.





Утверждено

Приказом ГБУ РК «ЦСО Киевского  
района г. Симферополя»от «31» декабря 2020 г. № 186

**Функциональные обязанности ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктажа персонала в ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» (далее – Учреждение)**

**1. Общие положения**

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности и услуг и инструктажа персонала в ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя» разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг назначается директором ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя».

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в Учреждении.

1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг 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 актами, локальными актами Учреждения, регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов Учреждения и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

**2. Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.**

2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов учреждения, иных локальных документов Учреждения по вопросам доступности для инвалидов объекта Учреждения и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических инструктивных документов для сотрудников Учреждения по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников Учреждения.

2.3. Организовывать обучение (инструктаж, при необходимости, тренинг) сотрудников Учреждения, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.4. Организовывать работу по предоставлению в Учреждении бесплатно в доступной форме (с учетом стойких нарушений функций организма инвалидов)



информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в Учреждении.

2.5. Организовывать контроль по обеспечению допуска на территорию Учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

2.6. Организовывать работу по обследованию Учреждения и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг, входить в комиссию по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг, обеспечивать его своевременное утверждение директором Учреждения и направление в вышестоящий орган власти в установленные сроки.

2.7. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения.

2.8. Участвовать в составлении плана адаптации объекта Учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов.

2.9. Осуществлять контроль за составлением проекта графика переоснащения Учреждения и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной (в том числе текстовой и графической) информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.10. Осуществлять контроль за формированием заказа на разработку и в рассмотрении разработанной проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов Учреждения с учетом условий, обеспечивающих их полное соответствие требованиям доступности для инвалидов.

2.11. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества Учреждения.

2.12. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

### **3. Права ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.**

3.1. Контролировать в Учреждении осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419ФЗ), Приказа Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками Учреждения действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов, локальных актов Учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.



3.3. Взаимодействовать с внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

**4. Ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.** Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за ненадлежащее выполнение функциональных обязанностей в установленном законом порядке.

Утверждено

Приказом ГБУ РК «ЦСО Киевского  
района г. Симферополя»

от «31» декабря 2020 г. № 186

**Инструкции по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении ГБУ РК «ЦСО Киевского района г. Симферополя»:**

- Инструкция №1 «Общие Правила этикета при общении с инвалидами»;
- Инструкция №2 «Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении»;
- Инструкция №3 «Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими»;
- Инструкция №4 «Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха»;
- Инструкция №5 «Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения»;
- Инструкция №6 «Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения»;
- Инструкция №7 «Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими затруднения в речи».



## Инструкция №1

### Общие Правила этикета при общении с инвалидами

- Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 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.
- 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 в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- 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.
- 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.
- 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.

## Инструкция №2

### Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

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



## Инструкция №3

### Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых 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.

- Предлагая 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 находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, 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 трогайте и не играйте 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 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 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 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 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. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

- При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.



## Инструкция №4

### 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 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.

## **Инструкция №5**

### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения**

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- 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.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же 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, 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.



## **Инструкция №6**

### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими 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. 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.

## Инструкция №7

### Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими 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.

\*\*\*Не смущайтесь, что список того, что правильно, а что неправильно, столь обширен. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда все будет хорошо.