

ФИЛИАЛ «РКТ» МАИ в г. Химки Московской области

Согласовано

Утверждаю

на заседании Совета филиала

Директор филиала «РКТ» МАИ

Протокол № _____ от _____ 2021 г.

_____ А.В. Авдеев

« _____ » _____ 2021г.

Инструкция

об оказании ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и маломобильным группам населения (МГН)

Инструкция составлена на основе следующих нормативно-правовых актов:

1. Федеральный закон № 419-ФЗ от 01.12.2014 г. (в редакции от 01.01.2016 г.) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» Резолюция 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006 года.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15, 15.1, 16, 33).

3. Федеральный закон Российской Федерации № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации».

4. Постановление Правительства Российской Федерации № 1297 от 01.12.2015 года «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы».

5. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 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 учета региональной специфики» (вместе с «ГОСТ Р 51079-2006 (ИСО 9999:2002) Группа Р20. Национальный стандарт Российской Федерации. Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности (ОКС 11.180 ОКП 94 0100) СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (извлечения)»).

6. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравнимую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения».

7. Приказ Минтруда России от 06.12.2012 № 575 (ред. от 25.05.2017) «Об утверждении примерной программы субъекта Российской Федерации по обеспечению доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения».

8. Приказ 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».

9. Программа Республики Коми «Доступная среда» на 2016-2020 годы» (утверждена Постановлением Правительства Республики Коми № 211 от 22.04.2016 года).

10. Методические указания Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.08.2015 года «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

Понятия и термины.

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Установление инвалидности у взрослых и детей осуществляется при предоставлении государственной услуги по проведению **медико-социальной экспертизы**. Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ (Приказ Минтруда России от 29.09.2014 года № 664н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. Ребёнку (лицу в возрасте до 18 лет) независимо от тяжести

расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок – инвалид».

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медикопедагогической комиссией (приказ Минобрнауки Российской Федерации от 20.09.2013 года № 1082 «Об утверждении Положения о психолого-медикопедагогической комиссии») и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Признание гражданина лицом с ОВЗ осуществляется на основе заключения ПМПК о результатах проведенного обследования.

К маломобильным группам населения (МГН) - «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, относятся не только граждане с инвалидностью, ОВЗ, граждане преклонного возраста но и граждане с малолетними детьми, перевозимыми либо переносимыми в разного рода приспособлениях.

Установление инвалидности в соответствии с российским законодательством.

Группы инвалидности и критерии их определения.

Группа инвалидности	Критерии для установления группы инвалидности
I группа инвалидности	Социальная недостаточность, требующая социальной защиты или помощи, вследствие нарушения здоровья со стойким значительно выраженным расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к резко выраженному ограничению одной из категории жизнедеятельности либо их сочетанию.
II группа инвалидности	Социальная недостаточность, требующая социальной защиты или помощи, вследствие нарушения здоровья со стойким выраженным расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к выраженному ограничению одной из категорий жизнедеятельности либо их сочетанию.
III группа инвалидности	Социальная недостаточность, требующая социальной защиты или помощи, вследствие нарушения здоровья со стойкими незначительно или умеренно выраженными расстройствами функций организма, обусловленными заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к не резко или умеренно выраженному ограничению одной из категорий жизнедеятельности или их сочетание.

В образовательных организациях могут обучаться граждане, имеющие различные нарушения здоровья:

1. С нарушениями слуха - слабослышащие и глухие, глухонемые;
2. С нарушениями зрения - слабовидящие, слепые;
3. С тяжелыми нарушениями речи;
4. С нарушениями опорно-двигательного аппарата;
5. С задержкой психического развития;
6. С нарушениями умственной отсталости (интеллектуальными нарушениями);
7. С расстройствами аутистического спектра.

Классификация форм инвалидности.

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб и организаций по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе в организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам.


Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к социально-значимым объектам сотрудникам соответствующих учреждений необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.





Буквенный код инвалиду будет устанавливаться в учреждениях МСЭ с последующим его занесением в справку инвалида.

В специальной литературе часто встречаются буквенные обозначения «К...О...С...Г...У», так называемая «пентада косгу», классификация форм инвалидности (таблица 1).

Таблица 1.

Классификация форм инвалидности и их обозначение в инфографике и литературе.

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.	

О	Инвалиды с нарушениями опорнодвигательного аппарата.	
С	Инвалиды с нарушениями зрения.	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха.	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития.	

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках («К»), барьерами различной степени выраженности могут быть:

- пороги;
- ступени;
- неровное, скользкое покрытие;
- неправильно установленные пандусы;
- отсутствие поручней;
- высокое расположение информации;
- высокие прилавки;
- отсутствие места для разворота на кресло-коляске;
- узкие дверные проемы;
- коридоры;
- отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости);
- другие физические и информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата («О») барьерами различной степени выраженности могут быть:

- 1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор:
 - пороги, - ступени;
 - неровное, скользкое покрытие;
 - неправильно установленные пандусы;
 - отсутствие поручней;
 - отсутствие мест отдыха на пути движения;
 - другие физические барьеры;
- 2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками:
 - открывание дверей;

- снятие одежды и обуви и т.д.;
- пользование краном, клавишами и др.;
- отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.

Для инвалидов с нарушениями зрения («С») барьерами различной степени выраженности могут быть:

- отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей;
- преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.);
- неровное, скользкое покрытие;
- отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха («Г») барьерами различной степени выраженности могут быть:

- отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры,
- отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли);
- электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами;
- отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития («У») барьерами различной степени выраженности могут быть:

- отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры;
- отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Общие рекомендации для специалистов образовательных организаций по устранению барьеров для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью.

Существуют общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры (таблица 2).

Таблица 2.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для граждан с разными формами инвалидности.

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
1. Инвалиды,двигающиеся на креслах-колясках.	<input type="checkbox"/> Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг;
	<input type="checkbox"/> альтернативные формы оказания услуг, т.ч., на дому; <input type="checkbox"/> удобное размещение информации; <input type="checkbox"/> организация работы помощников (ассистентов).
1. Инвалиды с ушениями опорнодвигательного аппарата.	<input type="checkbox"/> Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг; <input type="checkbox"/> организация места для отдыха; <input type="checkbox"/> для инвалидов, не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий.
2. Инвалиды нарушениями зрения.	<input type="checkbox"/> Устранение информационных и физических барьеров на пути движения; <input type="checkbox"/> предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки); <input type="checkbox"/> допуск тифлопереводчика; <input type="checkbox"/> допуск собаки проводника.
3. Инвалиды с нарушениями слуха.	<input type="checkbox"/> Устранение барьеров по предоставлению информации; <input type="checkbox"/> допуск сурдопереводчика.
4. Инвалиды с нарушениями умственного развития.	<input type="checkbox"/> Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»); <input type="checkbox"/> организация сопровождения в учреждении.

Виды услуг и примеры оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и МГН в образовательных организациях.

Для обеспечения инвалидам, лицам с ОВЗ, МГН доступа к обучению в образовательных организациях наравне с другими, работникам соответствующих организаций необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках («К»).

Оказание ситуационной помощи. Инвалиду выделяется работник образовательной организации, который помогает войти в здание и выйти из

него, передвигаться внутри объекта, при отсутствии подъемника или лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж и сопроводить к месту оказания услуги.

Общие рекомендации по устранению барьеров для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках в образовательных организациях:

1. Современные социально значимые объекты, в т.ч. и образовательные организации должны иметь наружную информацию о доступности объекта для инвалида на коляске.

2. Надписи в образовательных организациях должны быть в легко читаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.

3. При отсутствии у входа в здание пандуса, к входу выносятся переносные аппарели (накладная конструкция на лестничный марш или через препятствие для проезда инвалида на кресле-коляске, переносной пандус).

4. При отсутствии доступного входа в образовательную организацию, на здании устанавливается кнопка вызова специалиста.

5. При отсутствии работника, способного помочь инвалиду на коляске войти в здание (высокие ступеньки), работник образовательной организации оказывает необходимую услугу, находясь рядом с инвалидом.

6. В образовательных организациях, рекомендуется иметь следующую реабилитационную технику: кресла-коляски, ходунки, поручни в санитарных комнатах и др.

7. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении санитарной комнаты.

8. При посещении физкультурно-оздоровительного комплекса, спортивного зала, зала ЛФК работник образовательной организации помогает инвалиду при входе и выходе, оказывает помощь при переодевании и принятии гигиенических процедур (по необходимости), помощь при посещении санитарной или душевой комнат (по необходимости).

9. На каждой стоянке автотранспортных средств около социально значимых учреждений, в т.ч. образовательных организаций выделяется не менее 10 % мест (но не менее одного места), для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

10. Необходимая помощь инвалиду на коляске в общественном транспорте – помощь при входе и выходе. При наличии выносного пандуса в

транспорте или подъемника, водитель их устанавливает и помогает инвалиду войти в транспорт. При отсутствии указанной техники водитель с добровольным помощником помогает инвалиду войти в транспорт.

Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата («О»).

Оказание ситуационной помощи. Инвалиду выделяется работник образовательной организации, который помогает выполнить ряд действий самообслуживания - раздеться и одеться в гардеробе, посетить санитарную комнату, оформить необходимую документацию и так далее. В случаях приема пищи, по возможности, обеспечить инвалида специальной столовой посудой.

Общие рекомендации по устранению барьеров для инвалидов, с нарушениями опорно-двигательного аппарата в образовательных организациях:

1. Необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. Для облегчения входа и выхода в организациях дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, работник образовательной организации открывает и закрывает дверь. Все ручки дверей организации должны быть широкими (без круглого сечения).

2. Необходимо помочь раздеться и одеться.

3. При посещении столовой в образовательной организации инвалиду необходимо помочь при приеме пищи. Для данной категории инвалидов, необходимы специальные столовые приборы и специальная столовая посуда - тарелки с высокими бортиками, а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания.

4. Санитарные комнаты в образовательных организациях для такой категории инвалидов должны быть оснащены ножным или автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук

Инвалиды с нарушениями зрения («С»).

Оказание ситуационной помощи. Инвалиду выделяется работник образовательной организации, который сопровождает его при передвижении,

знакомит со всеми надписями, помогает заполнить бланк и необходимую документацию и так далее. Инвалиду необходимо оказать помощь при входе и выходе в здание; при ориентации в образовательной организации; при составлении письменных обращений (документов); при выполнении действий самообслуживания.

Общие рекомендации по устранению барьеров для инвалидов, с нарушениями зрения в образовательных организациях:

1. На входе в образовательную организацию инвалида с потерей зрения должен встретить работник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории организации. Работник также знакомит инвалида со всеми надписями в образовательной организации. При входе в здание образовательной организации желательно наличие тактильной плитки и звуковой информации, а информация внутри здания должна быть продублирована шрифтом по Брайлю.

2. Работник образовательной организации помогает инвалиду войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, заполнить необходимую документацию, помогает посетить санитарную комнату.

3. При наличии у инвалида собаки-поводыря оказывает помощь при размещении собаки в специально отведенном месте.

4. При поездке инвалида с нарушенным зрением в школьном транспорте без сопровождающего, водитель помогает ему войти в транспорт, узнает об остановке, необходимой инвалиду и помогает ему выйти из транспорта. В транспорт допускаются собаки-проводники при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

5. В местах общественного питания, в столовой образовательной организации, желательно иметь специальную посуду для инвалидов с нарушением зрения. Наличие такой посуды позволяет инвалидам есть самостоятельно, что исключает необходимость ситуационной помощи.

Инвалиды с нарушениями слуха («Г»).

Пример 1: в образовательную организацию пришел инвалид с нарушением слуха.

Оказание ситуационной помощи. В случае отсутствия информационного табло, письменной (визуальной) информации об образовательной организации инвалиду с нарушением слуха выделяется сурдопереводчик, который сопровождает его по организации.

Общие рекомендации по устранению барьеров для инвалидов, с нарушениями слуха в образовательных организациях:

1. Помощь сурдопереводчика при общении инвалида со специалистами образовательной организации.
2. Инвалид с нарушением слуха (или его отсутствием), при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика.

Пример 2: в образовательную организацию пришел слепоглохой инвалид.

Оказание ситуационной помощи. *Слепому выделяется тифлосурдопереводчик, который сопровождает его по образовательной организации.*

Общие рекомендации по устранению барьеров для инвалидов, с нарушениями слуха и зрения в образовательных организациях:

1. Помощь тифлосурдопереводчика.
2. При отсутствии тифлосурдопереводчика ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех объектах социальной инфраструктуры, в т.ч. в образовательной организации, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых данной организацией.

Этика общения с инвалидами и лицами с ОВЗ.

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Одним из элементов этики является **профессиональная этика** - совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Важнейшие составляющие профессиональной этики: добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Профессиональная этика для каждого из специалистов образовательной организации, оказывающей услуги инвалидам, не просто выполнение

формальных требований, а следование главенствующему принципу - ежедневная деятельность по оказанию качественных образовательных услуг.

Основные проблемы, возникающие при общении с инвалидами: высокий уровень тревожности; коммуникативные проблемы различного плана; психологические защиты различного вида; агрессивное поведение.

Эти проблемы вызваны:

- 1) наличием стойкого и длительного соматического неблагополучия;
- 2) жизнью в условиях социальной депривации (недоступность объектов);
- 3) психологической депривацией (полярное отношение общества к инвалидам);
- 4) зависимостью от других людей (семьи или другой референтной группы).

Следует помнить, что при общении с инвалидами необходимо соблюдать следующие основные правила и нормы поведения:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия, при общении с инвалидом не должно быть безразличности;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию со стороны инвалида.

Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ.

Работниками образовательных организаций должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами.**

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

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. **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 в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4. **Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. **Адекватность и вежливость:** обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

6. **Не опирайтесь на кресло-коляску:** опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. **Внимательность и терпеливость:** 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.

8. **Расположение для беседы:** 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. 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, сигареты, руки), не мешало.

9. **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 в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. **Не смущайтесь,** если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ДЛЯ ЛИЦ С РАЗНЫМИ РАССТРОЙСТВАМИ ФУНКЦИЙ ОРГАНИЗМА.

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.

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

- Предлагаая 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 притолах, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным с инвалидом.
- 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 забываете 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.

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.

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 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.
- Ращайтесь 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.

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.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим 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.

Рекомендации по использованию некоторых слов и понятий при общении с инвалидами.

Можно использовать слова и понятия, не создающие стереотипы:	Не рекомендуется использовать слова и понятия, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье

Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, Болеет ДЦП, «Дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита
Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна Ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна «Даун», «монголоид» «Даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / слабослышащий, человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха, Глухонемой