****

**3. Правила оказания необходимой помощи** поведения работников **определенной группе.**

**3.1.** Все инвалиды, для организации работ по оказанию необходимой помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

 - инвалиды с нарушением слуха (далее по тексту код Г) - при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);

- инвалиды с нарушением зрения (далее по тексту код С) - ограничены в ориентации (нуждаются в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании

- инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску (далее по тексту код К)- (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

- инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата (далее по тексту код О) -(нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

- инвалиды с нарушением интеллекта (далее по тексту код И) - ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций нуждаются в помощи при обслуживании).

**3.2. Для инвалидов группы «К»**

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

• инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека:

- не облокачивайтесь 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;

• 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;

• 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.

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

**3.3. Для инвалидов группы «О»**

Инвалидам с этим буквенным кодом необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь. Все ручки дверей учреждения должны быть широкими. Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.

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.

**3.4. Для инвалидов группы «С»**

На входе в учреждение инвалида по зрению обязан встретить ответственный сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения. Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении. Ответственный сотрудник учреждения помогает инвалиду войти в здание, помогает посетить туалет при необходимости, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся приборы.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

• 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;

• 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;

• при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним: передвигаясь, не делайте рывков, резких движений и при сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

**3.5. Для группы инвалидов «Г».**

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. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. 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. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил:

- нужно смотреть в лицо собеседника 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.

Не затемняйте свое лицо и не загораживайте 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.

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.

**3.6. Для группы инвалидов «И».**

При возникающих трудностях ответственный сотрудник оказывает следующую помощь:

 - сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);

 - ознакомление с расположенной в учреждении информацией;

- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);

- ознакомление с расположенной в учреждении информацией.

При разговоре с человеком, испытывающем трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его. 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.

С люди с задержкой в развитии 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.

Люди с психиатрическими проблемами 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.

**3.7. Общие рекомендации при общении**.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛЬЗУЙТЕ**слова и понятия, не создающие стереотипы: | **ИЗБЕГАЙТЕ**слов и понятий, 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… Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате... | Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита. 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. |
| Не слышащий / глухой, слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью. | Глухой, как пень. Человек с нарушением слуха. Человек (ребенок) с остатками слуха. Глухонемой. |