

Управление образования  
Администрации города Нижний Тагил  
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования  
«Городская станция юных натуралистов»

ПРИКАЗ

11.05.2018

№ 64 – О/Д

**Об утверждении Перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг в МАУ ДО ГорСЮН и назначении ответственных сотрудников за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов**

Во исполнение постановления Правительства Свердловской области от 05.07.2017 № 481-ПП «Об утверждении Порядка согласования мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, находящихся в государственной собственности Свердловской области, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов до их реконструкции или капитального ремонта», Приказа Управления образования Администрации города Нижний Тагил от 07.05.2018 № 433 «Об утверждении Перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг», в целях соблюдения требований доступности для инвалидов в МАУ ДО ГорСЮН и предоставляемых услуг

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. утвердить и разместить на официальном сайте учреждения Перечень мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг, разработанный согласно формы, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 05.07.2017 № 481-ПП (приложение № 1);
2. назначить заместителя директора по АХЧ Гордей А.Ф. ответственным за организацию работы по созданию условий доступности учреждения для инвалидов;
3. назначить заместителя директора по УВР Губанову Татьяну Петровну ответственным за организацию работы по обеспечению условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности;
4. назначить инженера по охране труда и технике безопасности Коротич Г.Д. ответственным за проведение 1 раз в полгода инструктирования сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, оказания при этом необходимой помощи;
5. назначить вахтеров: Зайчикову И.Ю., Ковзель В.В., ответственными за сопровождение инвалидов по объектам ГорСЮН и оказание им необходимой помощи при предоставлении услуг;
6. в срок до 15 мая 2018 г. проинформировать управление образования о проделанной работе (приложение № 2);
7. утвердить Инструкцию для работников по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются (приложение № 3);
8. контроль за выполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор

А.Н. Чепелев

С приказом ознакомлены:



	А.Ф. Гордей	« 11 »	05	2018 год
	Т.П. Губанова	« 11 »	05	2018 год
	Г.Д. Коротич	« 11 »	05	2018 год
	И.Ю. Зайчикова	« 11 »	05	2018 год
	В.В. Ковзель	« 11 »	05	2018 год



Приложение

УТВЕРЖДЕН:

приказом зам.директора МАУ ДО ГорСЮН  
от 10.05.2018 № 64-О/Д

*Губанова* Т.П.Губанова

### ПЕРЕЧЕНЬ

мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, находящемся в государственной собственности Свердловской области, который невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта

1. Полное наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области или подведомственного ему органа или организации, предоставляющего услуги населению (далее - орган или организация):

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Городская станция юных натуралистов»

2. Юридический адрес органа или организации, телефон, e-mail:

622034, Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Пархоменко, д.18

телефон 8 (3435) 41-29-93, 8 (3435) 41-27-22, 8 (3435) 41-49-40

Email: escoedu-nt@yandex.ru

3. Сфера деятельности органа или организации:

Дополнительное образование

4. Сведения об объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (далее - объект социальной инфраструктуры):

Отдельно стоящее здание, 2 этажа, 1045,4 м. кв., год постройки здания – 1964, прилегающий земельный участок – 650 м. кв.

5. Адрес объекта социальной инфраструктуры:

622034, Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Пархоменко, д.18

6. Основание для пользования объектом социальной инфраструктуры

(хозяйственное ведение, оперативное управление):

Оперативное управление

7. Реквизиты паспорта доступности объекта социальной инфраструктуры Свердловской области (№, дата составления): 26.01.2017

8. Состояние доступности объекта социальной инфраструктуры (согласно пункту 3.5 паспорта доступности объекта социальной инфраструктуры Свердловской области):

Доступно условно (Г,У), недоступно (О,С,К)

9. Категории обслуживаемого населения по возрасту (дети, взрослые трудоспособного возраста, пожилые; все возрастные категории): дети

10. Категории обслуживаемых инвалидов (К - инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках; О - инвалиды с другими нарушениями опорно-двигательного аппарата; С - инвалиды с нарушением зрения; Г - инвалиды с нарушением слуха; У - инвалиды с умственными нарушениями):

Г - инвалиды с нарушением слуха; У - инвалиды с умственными нарушениями

11. Меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг.

В связи с необходимостью обеспечения доступности для инвалидов мест предоставления услуг в МАУ ДО ГорСЮН, расположенного по адресу г. Нижний Тагил, ул. Пархоменко, д.18 и учитывая, что до проведения капитального ремонта и реконструкции объекта социальной инфраструктуры, являющегося в настоящее время доступным условно для категории инвалидов Г, У и не доступным для категории инвалидов О, С, К, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" и пунктом 2 статьи 8 Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 года N 148-ОЗ "О социальной защите инвалидов в Свердловской области" согласовываются следующие меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг:

№ п/п	Категория обслуживаемых инвалидов, для которых разработаны мероприятия (К, О, С, Г, У)	Наименование структурно-функциональной зоны объекта социальной инфраструктуры, не отвечающей требованиям доступности для данной категории обслуживаемых инвалидов	Наименование мероприятия по обеспечению доступности структурно-функциональной зоны объекта социальной инфраструктуры
1	2	3	4
1	К, О, С, Г, У	Учреждение МАУ ДО ГорСЮН	Наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам: оказание работниками необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами; оказание помощи в передвижении по учреждению; оказание помощи в получении необходимой информации.
2	С, К, О	Прилегающая территория	Предоставление на входе на прилегающую территорию доступной для инвалидов информации о безбарьерной схеме передвижения к доступному входу: оборудование прилегающей территории информационными надписями, пиктограммами, навигационными информационными системами для передвижения инвалидов.
3	К, О, С, Г, У	Вход (входы) в здание	Предоставление необходимой информации в доступном формате для планирования и принятия решения о посещении: наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; маркировка ступеней, разметка проходов, установка кнопки вызова персонала с пиктограммой.

4	К, О, С, Г, У	Путь (пути) движения внутри здания, включая пути эвакуации	Предоставление необходимой информации для передвижения: оборудование элементами навигации для информирования инвалидов для передвижения (тактильная информация, контрастный дизайн, информационные надписи шрифтом по Брайлю, освещение, пиктограммы, напольные индикаторы, маркировка пола, ступеней, акустическая информация, видеoinформация; оборудование элементами доступности (пандусами, поручнями).
5	Г, С	Помещение, предназначенное для проведения массовых мероприятий	Наличие индукционных петель и звукоусиливающей аппаратуры, оборудование элементами навигации (маркировка пола, пиктограммы), элементами доступности (поручни).
6	К, О, С, Г, У	Учебные кабинеты	Предоставление учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования.
7	О, С, Г, У	Санитарно-гигиенические помещения	Оснащение специальным оборудованием (пандусы, поручни, маркировка, пиктограммы)

12. Дополнительная информация:

Выполнение вышеперечисленных мероприятий по адаптации структурных элементов МАУ ДО ГорСИОН с целью обеспечения доступности для инвалидов возможно только при условии бюджетного финансирования.

СОГЛАСОВАН (наименование общественного объединения инвалидов)



руководителя учреждения

*Самонова Л.Н.*

\_\_\_\_\_ 2018 года

**ИНСТРУКЦИЯ**  
для сотрудников  
по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам,  
на которых они предоставляются

1. Общие положения

1.1. Инструкция разработана в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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», иными нормативными правовыми актами.

1.2. Настоящая инструкция определяет правила поведения персонала учреждения при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан) и проведение инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи.

1.3. Настоящая инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам сферы образования, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

1.4. Инструктаж предназначен для обучения, инструктирования работников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются.

1.5. Инструктаж проводит сотрудник, на которого приказом возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи. Инструктаж проводится в устной форме, о чем ответственный за инструктаж делает соответствующую запись в журнале учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности.

1.6. Все Сотрудники учреждения обязаны:

- оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся оборудованием и вспомогательными устройствами;
- предоставлять инвалидам бесплатно информацию в доступной форме об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;
- оказывать услуги инвалидам в различных формах (в случае необходимости и возможности);
- руководствоваться настоящей инструкцией и соблюдать ее принципы и требования.

1.7. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Основные понятия и определения

2.1. 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;

2.2. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими;

2.3. Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области;

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

### 3. Основные принципы деятельности учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи

3.1. Уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

3.2. Недискриминация;

3.3. Полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

3.4. Уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

3.5. Равенство возможностей;

3.6. Доступность;

3.7. Уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

### 4. Условия доступности объектов и услуг учреждения в соответствии с установленными требованиями

4.1. Условия доступности объектов учреждения в соответствии с установленными требованиями:

4.1.1. Возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;

4.1.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников учреждения, предоставляющих услуги;

4.1.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью сотрудников учреждения;

4.1.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

4.1.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

4.1.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации

4.2. Условия доступности услуг учреждения в соответствии с установленными требованиями:

4.2.1. Оказание сотрудниками учреждения инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий;

4.2.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

4.2.3. Оказание сотрудниками учреждения, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими

4.2.4. Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде).

## 5. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

5.1. В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми услугами наравне с остальными людьми (табл.1).

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Барьеры
<b>К</b>	<i>Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках</i>	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)
<b>О</b>	<i>Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата</i>	- 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; - 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 для осуществления действий руками
<b>С</b>	<i>Инвалиды с нарушениями зрения</i>	отсутствие тактильных указателей, в т.ч. 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 для получения информации и ориентации и др.
<b>Г</b>	<i>Инвалиды с нарушениями слуха</i>	отсутствие зрительной информации, в т.ч. 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
<b>У</b>	<i>Инвалиды с нарушениями умственного развития</i>	отсутствие понятной для усвоения информации на объекте, отсутствие ограждений опасных мест, трудности ориентации, отсутствие помощи на объекте для получения информации и ориентации и др.

## 6. Общие правила этикета при обращении с инвалидами

- 6.1. Персоналом учреждения, предоставляющего услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
- 6.2. При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться сотрудники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:
- 6.2.1. *Обращение к человеку*: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 6.2.2. *Пожатие руки*: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.
- 6.2.3. *Называйте себя и других*: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.
- 6.2.4. *Предложение помощи*: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- 6.2.5. *Адекватность и вежливость*: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
- 6.2.6. *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 может раздражать. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
- 6.2.7. *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.
- 6.2.8. *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.
- 6.2.9. *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.
- 6.2.10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав: "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.
- 6.3. Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания.
- 6.4. Главный принцип оказания помощи — не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

## 7. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма

- 7.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности в передвижении:
- 7.1.1. Помните, что 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.
- 7.1.2. 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.

7.1.3. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

7.1.4. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

7.1.5. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

7.1.6. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

7.1.7. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

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

7.1.9. 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.

7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения (незрячими):

7.2.1. 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.

7.2.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п.

7.2.3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

7.2.4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

7.2.5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

7.2.6. 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.

7.2.7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

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

7.2.9. 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.

7.2.10. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

7.2.11. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

7.2.12. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

7.2.13. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

7.2.14. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

7.2.15. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

7.3.1. 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.

7.3.2. 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.

7.3.3. 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.

7.3.4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

7.3.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

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

7.3.7. Используйте жесты.

7.3.8. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

7.3.9. 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.

7.3.10. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

7.3.11. 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.

7.3.12. 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.

7.3.13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

7.3.14. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

7.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

7.4.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

7.4.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

7.4.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

7.4.4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

7.4.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

7.4.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

7.4.7. 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.

7.4.8. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

7.4.9. Обращайтесь непосредственно к человеку.

7.4.10. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

7.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

7.5.1. 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.

7.5.2. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

7.5.3. 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.

7.5.4. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

7.5.5. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

7.5.6. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

7.5.7. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

7.6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

7.6.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

7.6.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.

7.6.3. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

7.6.4. 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.

7.6.5. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

7.6.6. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

7.6.7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7.6.8. 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.

7.6.9. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

7.6.10. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.