

УТВЕРЖДЕН

приказом МБУК «ГДК» Строитель

от «28» 08 2023 г № 31-09.

ПАМЯТКА ДЛЯ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая памятка разработана для работников Муниципального бюджетного учреждения культуры «Городской Дом культуры «Строитель» (далее МБУК «ГДК «Строитель»)) на основании:

- Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

- Требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения, утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 09.09.2015 г. № 2400

- СП 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

1.2. Составной частью социальной защиты инвалидов является право на независимую жизнь. Понятие **«независимая жизнь»** подразумевает два взаимосвязанных момента:

1.2.1. Право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

1.2.2. Способ мышления, психологическую ориентацию личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида¹.

ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.

Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.

¹ Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы были сформулированы Норманом Кюнком, американским адвокатом по правам инвалидов и активистом движения в защиту прав инвалидов.

Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.

Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.

Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.

Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.

Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество. Помогите мне познать то, что я хочу.

Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.

Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.

Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.

Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.

Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.

Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.

Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

2. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

2.1. Работниками МБУК «ГДК «Строитель», должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению им услуг наравне с другими лицами:

2.1.1. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии в МБУК «ГДК «Строитель» определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Работники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, как следует передвигаться.

2.1.2. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске или лиц с ОВЗ перед входом в здание и оказать помощь при входе/выходе, сопровождении до места предоставления услуг.

2.2. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.

2.3. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

2.4. Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

2.4.1. Избегать конфликтных ситуаций; внимательно слушать инвалида и слышать его.

2.4.2. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия; обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений; цивилизовано противостоять манипулированию.

2.5. Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в

зависимости от конкретной ситуации:

2.5.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

2.5.2. 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.

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

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

2.5.5. 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.

2.5.6. 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.

2.5.7. 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.

3. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ, ИСПЫТЫВАЮЩИМИ ТРУДНОСТИ ПРИ ПЕРЕДВИЖЕНИИ

3.1. 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.

3.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

3.3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

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

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

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

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

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

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

3.10. 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.

4. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ ЗРЕНИЕ ИЛИ НЕЗРЯЧИМИ

4.1. Отсутствие зрения - не должно позиционироваться для человека как недостаток или проблема. Это просто более сложный вариант жизни, который дарит взамен зрению лучшие возможности организма, чем у зрячих.

4.2. Общаясь с незрячими, не показывайте жалости, которая их раздражает, не спешите высказать свое соболезнование, сочувствие. Ведите себя ровно, спокойно, проявляйте заботу.

4.3. Не делайте для них то, что они могут сделать сами, например, обслужить себя, найти, получить, нести вещи и т.д. Помните: они слепы, но не парализованы.

4.4. Не кричите, говорите обычным спокойным тоном. Помните: они слепы, но не глухи.

4.5. Избегайте использовать такие слова, как «инвалид». «слабовидящий». Слепые не используют их по отношению к себе. Вместо этого, при необходимости, используйте слово «слепой» в разговоре с ними.

5. ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С НЕЗРЯЧИМИ

5.1. При встрече со слепым, поприветствовав его, не спрашивайте, узнает ли он вас. Всегда следует сразу представиться. Представляться не нужно, если вы часто общаетесь.

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

5.3. Незрячие более восприимчивы к эмоциональной стороне речи, поэтому в разговоре с ними больше внимания уделяйте интонации своего голоса, отражающей настроение. При разговоре с незрячим не старайтесь говорить громко, разговаривайте четко, спокойно, неторопливо.

5.4. В разговоре со слепым избегайте выражений «пощупайте», «я отведу вас». Лучше: «посмотрите», «я схожу с вами» и т.п. Ведите себя так, чтобы слепой не чувствовал свою зависимость от ваших слов или поступков.

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

5.6. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, старайтесь быть точными: «стакан посередине стола».

5.7. Не проявляйте сомнений, неуверенности в возможностях слепых трудиться, но вместе с тем и беспечности при организации труда инвалидов по зрению. Помните: создание условий для работы незрячих — главный фактор в решении этой задачи.

5.8. Будьте активным слушателем. Давайте собеседнику возможность говорить. Реагируйте, задавайте вопросы, поддерживайте разговор собственными комментариями. Незрячий или слабовидящий человек может не заметить выражения интереса или дружелюбной улыбки на вашем лице, поэтому словами давайте ему понять, что вы его слушаете: «да», «надо же!», «это очень интересно!».

5.9. В шумном помещении во время громкого разговора не отходите от незрячего, не предупредив его об этом. При сильном шуме он может не заметить, что вы отошли, и продолжать говорить в пустое пространство. Предупреждайте, когда возвращаетесь, иначе незрячий будет думать, что вы еще отсутствуете. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

5.10. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об

этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

5.11. 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.

6. СОПРОВОЖДЕНИЕ НЕЗРЯЧЕГО

6.1. Сопровождать незрячего нужно таким способом, к которому он привык. Но общие правила требуют, чтобы сопровождающий был справа, то есть там, где встречается больше препятствий.

6.2. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Предложите взять себя под руку и идите на полшага впереди. Если же вы будете подталкивать его в спину, впереди себя, незрячий будет испытывать неловкость. Слепой чувствует движение и следует за Вами автоматически.

6.3. При прохождении через дверь или узкое место сопровождающий идет всегда впереди. Он придерживает слепого рукой, протягивая ее слегка назад для соблюдения небольшого расстояния.

6.4. Если Вам придется подниматься или спускаться со слепым человеком по лестнице, то достаточно просто сказать: «Внимание, ступени (поднимаются вверх или опускаются вниз)», и затем, дав слепому руку, подняться или спускаться вместе с ним. Слепому будет удобно держаться другой рукой за перила лестницы. Положите его руку на перила и скажите: «Перила справа или слева от вас». В любом случае, укажите ему на начало или конец лестницы.

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

6.6. Когда незрячему необходимо сесть, не усаживайте его, спросите, желает ли он этого, а затем легко и свободно помогите ему определить (направьте, но не водите по поверхности его руку), где находится стул или иное сиденье, чтобы он легко дотронулся до спинки.

6.7. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

6.8. При посадке в автомашину положить руку человека на корпус дверцы с внутренней стороны машины и остальное он сделает самостоятельно: сядет, закроет дверь в авто. Чтобы он не ударился головой о крышу, можно положить его руку на крышу машины, но не сверху, а изнутри - на потолок. Слепому желательно тактильно узнать уровень крыши для собственной безопасности. Также, можно положить его руку на спинку сиденья.

6.9. Когда идете со слепым и несете чемодан, портфель и т. п., по возможности не несите их в той руке, за которую держится незрячий, иначе ноша будет бить его по ноге.

6.10. Старайтесь сформировать у слепого представление о здании, в котором он находится.

6.11. В новой обстановке незрячему необходимо показать, где находится туалет. Если Вы одного пола с незрячим, то можете вместе войти и направить, описав, что находится слева, что справа, а что впереди. Если слепой противоположного с вами пола, попросите помочь другого человека или обслуживающий персонал.

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

6.13. Не оставляйте на проходах предметы, которые могут помешать ориентировке и

передвижению слепых.

6.14. В местах передвижения слепых не оставляйте двери полуоткрытыми.

7. ПРИ НАЛИЧИИ СОБАКИ-ПОВОДЫРЯ

7.1. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с ними. Никогда не кормите и не ласкайте собаку-поводыря, даже очень симпатичную и дружелюбную. Собаки-поводыри - высококвалифицированные животные, они постоянно выполняют свою работу.

7.2. **Слепые относятся к своим собакам-поводырям и белым тростям, как к части тела.** Никогда не отвлекайте собак-поводырей, не перекладывайте и не берите трость без разрешения владельца.

8. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ СЛУХА

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень.

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

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.

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

Лист ознакомления

№ п/п	Ф.И.О.	Дата подписания	Подпись
1	2	3	4
1.	Лузнецова Наталья Ивановна	29.08.23.	
2	Фуркина Светлана Викторовна	29.08.23.	
3.	Макарова Татьяна Вячеславовна	29.08.23	
4	Лебедева Тамара Александровна	29.08.23	
5	Алексеева Наталья Сергеевна	29.08.23	
6	Будина Елена Владимировна	29.08.2023	
7	Машинская Юлия Александровна	29.08.2023	
8.	Балон Денис Владимирович	29.08.2023	
9	Моложанин Кристина Александровна	29.08.23.	
10.	Ивлева Анастасия Геннадьевна	29.08.237.	
11	Аншени Павел Васильевич	29.08.23.	
12	Кандарова Елена Александровна	29.08.23	
13	Штадшера Ольга Алексеевна	29.08.23.	
14.	Стреланидзе Ольга Ивановна	29.08.23	
15.	Ташкова Елена Анатольевна	29.08.23.	

