

Правила этикета для работников МБДОУ № 32 при общении с инвалидами

1. Общие положения

1.1. Правила этикета при общении с инвалидами работников муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 32 комбинированного вида «Сказка» (далее — Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками МБДОУ № 32 (далее — ДОУ) при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее — МГН).

1.2. Целью настоящих правил является — установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а также оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.3. Каждый работник ДОУ должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

1.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в ДОУ.

1.5. Неотъемлемой частью Правил является «Декларация независимости инвалида».

1.6. Правила доводятся до всех работников ДОУ под личную подпись.

2. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами — избегать конфликтных ситуаций:

- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

3. Общие правила этикета при общении с инвалидами

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

3.2. 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.

3.3. 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.

- 3.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- 3.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми-инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.
- 3.6. 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.
- 3.7. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
- 3.8. 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.
- 3.9. 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, руки), не мешало.
- 3.10. 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.
- 3.11. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

4. Правила этикета при общении

с лицами с разными расстройствами функций организма

4.1. 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.

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

- предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите; не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;
- опишите кратко, где вы находитесь; предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п.
- используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние; делитесь увиденным.
- обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными; не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом; говорите нормальным голосом; не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;
- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать; при этом не заменяйте чтение пересказом; когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно; инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;
- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих; если вы хотите пожать руку, скажите об этом;
- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник; не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет; если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;
- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его; вполне нормально употреблять слово «смотреть»; для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;
- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе»; старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола»;
- если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним; передвигаясь, не делайте рывков, резких движений; при сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

4.3. 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.

4.4. 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;
- 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.

4.5. 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.

4.6. 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.