

ИНСТРУКЦИЯ № 1

Этика общения с инвалидами

Раздел 1. Общие правила общения с инвалидами

Специалисты управления социальной защиты населения в Прикубанском внутригородском округе Краснодарского края, при предоставлении услуг инвалидам должны:

1. Соблюдать общие правила и принципы профессиональной служебной этики и руководствоваться ими при обеспечении доступности для инвалидов услуг и объекта, на которых они предоставляются.
2. Оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
3. Использовать общие правила этикета при общении с инвалидами:
 - относиться к инвалиду как к равному, уважать его права;
 - проявлять корректность, внимательность, терпение;
 - обращаться при разговоре непосредственно к человеку, а не к сопровождающему или сурдопереводчику;
 - представить себя и присутствующих;
 - предложить инвалиду помощь в удобном расположении.

Раздел 2. Правила общения с инвалидом, испытывающим трудности при передвижении

1. Проверить доступность помещения, в случае возникновения барьеров и проблем, подумать, как их можно устранить.
2. Без согласия не касаться инвалида и его вспомогательных приспособлений (трость, инвалидная коляска, костыли и др.).
3. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.
4. В случае согласия инвалида на оказание помощи, спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции:
 - открыть дверь;
 - передвигать коляску медленно;
 - расположиться так, чтобы лица специалиста и инвалида были на одном уровне.

Раздел 3. Правила общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения или незрячим

1. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.
2. В случае согласия инвалида на оказание помощи, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции:
 - предупредить о препятствиях; помочь инвалиду пройти и сесть;
 - говорить нормальным голосом, в речи использовать слова и фразы, характеризующие звук, цвет, запах, расстояние и др.;
 - прочитать вслух документ, не заменять чтение пересказом, особенно, если инвалиду необходимо его подписать.
3. При общении с группой инвалидов, следует каждый раз называть того, к кому обращаетесь.
4. Если у инвалида есть собака-поводырь, не следует ее трогать.

Раздел 4. Правила общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха

1. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.
2. В случае согласия инвалида на оказание помощи, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции:
 - выяснить тип и степень глухоты инвалида, его возможность читать по губам;
 - расположиться так, чтобы лица специалиста и инвалида были на одном уровне, не закрывать лицо, не затемнять помещение; смотреть прямо на инвалида;
 - говорить медленно, четко, конкретно, использовать простые фразы и жесты, в случае необходимости повтора информации - перефразировать её;
 - убедиться, что вас поняли;
 - не менять тему разговора без предупреждения;
 - записать необходимую инвалиду информацию.

Раздел 5. Правила общения с инвалидом, имеющим задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения

В разговоре с инвалидом, имеющим задержку в развитии и проблемы в общении, умственные нарушения, необходимо:

1. Использовать доступный язык, выражаться точно и по делу, избегать образных выражений.
2. Рассматривать информацию поэтапно, в случае необходимости повторить её несколько раз, использовать иллюстрации или фотографии.
3. Исходить из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
4. Помнить, что такие инвалиды дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и др.

Раздел 6. Правила общения с инвалидом, имеющим 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.

1. 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.

2. Инвалид, имеющий психические нарушения, не может рассказать, что ему нужно, не осознает свои эмоции, у него особый и изменчивый взгляд на мир.

3. Необходимо привлечь к себе внимание, начать разговор первым.

4. Говорить спокойно, четко, короткими предложениями, выражаться предельно ясно, в случае необходимости повторить сказанное.

Раздел 7. Правила общения с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

При общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи, необходимо:

1. Поддерживать с инвалидом визуальный контакт.

2. Задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

3. Не перебивать и не поправлять инвалида, не пытаться ускорить разговор. Начинать говорить только тогда, когда он закончил свою мысль.

4. Использовать способы виртуального общения - письмо или печать.

Раздел 8. Правила общения с инвалидом, имеющим гиперкинез (спастичу)

Гиперкинез - непроизвольное движение тела или конечностей (дрожание, подергивания), скованность движений - спастика.

1. При общении с инвалидом, имеющим гиперкинез необходимо не привлекая всеобщего внимания, ненавязчиво предложить ему помощь.

2. При разговоре не отвлекаться на непроизвольные движения собеседника.

3. Не бояться общаться с инвалидом, боясь его разволновать. Спокойно излагать свои аргументы, даже если видеть, что собеседник нервничает.

Следует помнить, что при гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае необходимо использовать рекомендации, изложенные в 7 разделе.