

Приложение 1
к Приказу № 83-Д
от «27» мая 2016г.

ПАМЯТКА
по правилам взаимодействия
и оказания помощи лицам
с ограниченными возможностями в
ГБУ СО ЦППМСП «Лад»

I. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИНВАЛИДНОСТИ

Согласно статьям 13, 28, 32 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 21.07.2014, с изм. от 06.04.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» - «Инвалид - это 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».

- Оказание квалифицированной медицинской помощи инвалидам осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации в рамках программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

- Инвалидам, нуждающимся в постороннем уходе и помощи, предоставляются медицинские и бытовые услуги на дому либо в стационарных учреждениях. Условия пребывания инвалидов в стационарном учреждении социального обслуживания должны обеспечивать возможность реализации инвалидами их прав и законных интересов в соответствии с настоящим Федеральным законом и содействовать удовлетворению их потребностей.

- Граждане и должностные лица, виновные в нарушении прав и свобод инвалидов, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

II. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ В ОТНОШЕНИИ ИНВАЛИДОВ, ВЫРАБОТАННЫЕ МИРОВОМ СООБЩЕСТВОМ:

— государство отвечает за устранение условий, ведущих к инвалидности, и решение вопросов, связанных с последствиями инвалидности;

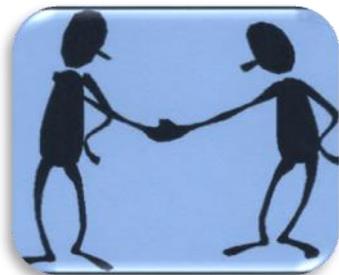
— государство обеспечивает инвалидам возможность достигнуть одинакового со своими согражданами уровня жизни, в том числе в сфере доходов, образования, занятости, здравоохранения, участия в общественной жизни;

— инвалиды имеют право жить в социуме, общество порицает изоляцию инвалидов. Для этого общество стремится сформировать условия независимой жизни инвалидов (самообеспечение, самодостаточность в повседневной жизни, безбарьерная среда);

— за инвалидами признаются права и обязанности граждан данного общества. В компетенции государства находятся способы признания, обеспечения и реализации прав и обязанностей инвалидов как членов общества;

— государство стремится к равнодоступности мер социальной политики в отношении инвалидов на всей территории страны, независимо от того, где проживает инвалид (в сельской или городской местности, столице или провинции);

— при реализации политики в отношении инвалидов должны учитываться особенности индивида или групп инвалидов: все инвалиды в силу специфики своего заболевания находятся в разных стартовых условиях, и для обеспечения прав и обязанностей граждан страны в отношении каждой группы инвалидов проводится своей комплекс мероприятий.



Социальные работники для решения проблем клиентов прибегают к возможностям местных сообществ, общественных организаций, так как рассматривают эти проблемы как социальные. В социальном обслуживании инвалидов необходимо применять принцип партнерства, который позволяет в полной мере опираться на мнение, возможности и позиции самих клиентов и их окружения:

- старайтесь оценивать ситуацию с учетом мнений самих инвалидов;

— избегайте высказывать предположения о том, как чувствуют себя инвалиды – узнайте об этом у них самих;

— консультируйтесь с инвалидами и их организациями по проблемам, влияющим на их жизнь. В этих вопросах они эксперты.

III. ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ порядка общения сотрудников В ОТНОШЕНИИ ИНВАЛИДОВ в ГБУ СО ЦППМСП «Ладо»

ЯЗЫК И ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ: ОСНОВЫ ЭТИКЕТА

Перед сотрудником Центра стоят следующие задачи:

- 1) обеспечить оптимальную связь инвалида со специалистами Центра;
- 2) расширить работу Центра с инвалидами и другими маломобильными группами населения (далее – инвалиды);
- 3) преодолеть в интересах инвалидов отношенческие и средовые барьеры при посещении учреждения;
- 4) оказать инвалиду ситуационную помощь в соответствии с кодификатором категорий инвалидности.

✓ Основные правила этикета сотрудника учреждения:

1. Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения.

2. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если инвалида кто-то сопровождает.

3. Фокусируйтесь не на инвалидности человека, а на нем или на проблеме, которую вы обсуждаете.

4. Если вы не знаете, что вам делать, спросите. Многие люди предпочтут скорее ответить на вопрос, чем оказаться в неудобном положении.

5. Не волнуйтесь по поводу того, как вам обратиться к инвалиду. Большинство людей, имеющих и не имеющих инвалидность, имеют имена.

6. Помните, что инвалиды интересуются теми же темами и сюжетами, как и люди, не имеющие инвалидности.

7. Говорите нормальным тоном и языком. Если кому-то нужно, чтобы Вы говорили громче, Вас об этом попросят.

8. Помните, что инвалиды, как и все люди, сами знают, что им нужно, что им нравится, не нравится, что они могут или не могут делать.

9. Инвалиды хотят участвовать в жизни общества. Убедитесь, что Ваш подход не препятствует этому.

10. Как в любом случае, связанном с вопросами этикета, когда Вы сделали ошибку, извинитесь, поправьте себя, сделайте для себя выводы и продолжайте.

Само понятие инвалид, инвалидный, инвалидность наводит на мысль об отклонении от нормы, в качестве которой выступает здоровье; обычно говорят: «инвалиды и здоровые». На самом деле инвалидность - это не всегда следствие заболевания, поэтому правильнее было бы противопоставлять инвалидов и неинвалидов.

Признайте его равным

Обычно, первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда в комнате появляется инвалид, – это страх и растерянность. Особенно, к примеру, если перед нами человек, страдающий ДЦП, который не может даже владеть мышцами лица – поздороваться или кивнуть головой. В такие моменты мы чаще всего стыдливо опускаем глаза. А делать этого не нужно! Самое худшее, что мы можем сделать для инвалида, – это лишний раз напомнить ему, что он какой-то «не такой». Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Используйте его возможности

При всем этом, контактируя с больным человеком, важно не допустить оплошность по невниманию и не поставить его и себя в неловкое положение. Если вам предстоит контакт с таким человеком, предварительно уточните у его близких, каковы его реальные возможности. Например, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. И если вы будете разговаривать с ними громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, то можете их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь.

Старайтесь не показывать жалость

Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие не смиряются с этим фактом и не отнесутся к нему спокойно. Причитания и слезы в данном случае только расстраивают человека. Ему, напротив, требуется мужество, чтобы бороться с болезнью. И лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Невозможно бороться с недугом, если человек находится во взвинченном состоянии. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, уберите жалостливый взгляд. Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.

Слова. Как мы их называем

Человек устроен так, что какие бы недостатки он не имел, он всегда хочет чувствовать себя наравне с другими людьми. В особенности это касается инвалидов. Поэтому во время общения с человеком с ограниченными физическими возможностями любое ваше неосторожное слово может обидеть его и навсегда отбить у него желание общаться с вами. Что же это может быть за слово? Когда инвалида называют «неполноценным», этот человек ощущает сочувствие и жалость окружающих, которые скорее угнетают его, чем поддерживают. А когда человек, который не может самостоятельно ходить, слышит о себе слова «прикован к инвалидной коляске», он чувствует себя обреченным. Поэтому, упомянутые выше слова, а также все другие, похожие на них, следует раз и навсегда исключить из своего лексикона. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной – здоровый», «нормальный – ненормальный», «умственно отсталый», «обычный – неполноценный», «даун», «калека» и т.п. Русская «толерантная» терминология в отношении людей с инвалидностью до сих пор не устоялась – даже в среде инвалидов присутствуют разные точки зрения на правомочность употребления тех или иных терминов.

Небольшое исследование 2000-го года показало следующее: на пяти семинарах сотрудники «Перспективы» предлагали участникам (людям с различными видами инвалидности из 20 регионов России) написать, какие чувства и ассоциации вызывает у них то или иное слово и выражение. Вот типичные примеры, выбранные более чем из 120 ответов:

- Очень распространенное выражение «прикован к коляске» – вызывает ощущение «обреченности»;
- Слова «глухонемой», «немой» – невозможность общения, контакта;
- «Больной» – значит, «надо лечить», «беспомощный»;
- Слова «паралитик», «неполноценный», «безрукий», «больной» вызывают сочувствие и жалость;
- Брезгливость вызывают слова «калека», «слабоумный», «даун».
- «Псих», «слабоумный», «ненормальный», «шизик» связаны с непредсказуемостью, опасностью и, как следствие, вызывают страх. Воспитанные люди при любых обстоятельствах избегают таких обобщений.

Выражения «человек с ограниченными физическими возможностями», «человек на коляске», «человек с травмой позвоночника», «человек с инвалидностью», «незрячий» – вызывают вполне нейтральные ассоциации. Слово «инвалид» вызывает различные чувства, но в целом, большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

✓ **Использование сотрудником нондискриминационного языка в общении**

Нондискриминационный язык

Проверьте себя - не используете ли вы стереотипы и обобщения, не вызывает ли ваше описание жалость и не усиливает ли впечатление болезненности?

Если вы говорите или пишете о людях с физическими недостатками, старайтесь употреблять нейтральные слова, тщательно подбирайте выражения.

Вместо того чтобы сказать «жертва такой-то аварии», говорите «человек, который перенес...» или «человек, с которым...».

Неверным является противопоставление «нормальный» - «инвалид» или «инвалид» - «здоровый», поэтому лучше говорить о людях с инвалидностью и без оной.

Никогда не применяйте слова «неполноценный», «калека», «больной», «эпилептик», «полиомиелитик», «дэцэпэшник», «даун», другие ярлыки и жаргонизмы.

✓ **ПРАВИЛА КОРРЕКТНОГО ЯЗЫКА сотрудника учреждения**

Используйте	Избегайте
Инвалид, человек, имеющий инвалидность, люди, имеющие инвалидность, инвалиды	Больной, калека, искалеченный, деформированный, неполноценный, дефективный (никогда!)
Человек, не имеющий инвалидности, обычный, типичный человек	Нормальный, здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску	Прикованный к инвалидной коляске
Врожденная инвалидность	Врожденный дефект, несчастье
Имеет ДЦП (или другое)	Жертва ДЦП
Перенес полиомиелит, имеет инвалидность в результате полиомиелита	Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита
Люди (человек), имеющие умственную отсталость. Ребенок с задержкой в развитии. Человек с задержкой в развитии.	Отсталый, умственно неполноценный, «тормоз» (никогда!), слабоумный, умственно отсталые люди
Человек с синдромом Дауна	Даун, монголоид (никогда!)
Человек с эпилепсией Люди, подверженные припадкам Люди, подверженные эпилептическим припадкам	Эпилептик, припадочный
Люди, имеющие душевную болезнь Люди с душевным или эмоциональным расстройством	Сумасшедший, псих
Слепой человек Плохо видящий человек Человек, который плохо слышит Глухой человек Глухой (глухота - это культурное явление, в данном случае слово должно быть в кавычках)	Слепой, как крот (никогда!), глухонемой, глухой, как пень
Человек с трудностями в общении, затруднениями в речи	Немой

Нондискриминационная практика

Акцент - не на болезни, а на человеке и социальных условиях.

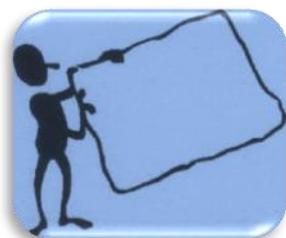
Акцент на языке отражает основной принцип социальной работы с инвалидами. В социальной работе очень важно фокусироваться не на проблеме, а на человеке, с его возможностями и условиями социального окружения. Именно на таком принципе основана так называемая нондискриминационная практика работы с инвалидами.

Сотрудничая с общественными организациями инвалидов, социальным работникам и другим сотрудникам социальных служб было бы полезно следовать некоторым простым рекомендациям относительно того, как вести работу с проблемами инвалидов, взаимодействовать с людьми, имеющими ограниченные возможности.

IV. Особенности взаимодействия сотрудников учреждения с различными группами инвалидов:

✓ ОБЩЕНИЕ сотрудника с гражданином В ИНВАЛИДНОЙ КОЛЯСКЕ:

- при разговоре обращайтесь непосредственно к человеку.
- если в разговоре принимает участие несколько собеседников, обращайтесь лично к человеку в инвалидной коляске, чтобы не исключить его из общения.
- если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, вначале спросите у него или у нее, не нужна ли помощь.
- человек в инвалидной коляске подскажет вам, что и как нужно сделать.
- не облакачивайтесь и не опирайтесь на коляску, если только ее владелец не разрешил вам этого сделать.
- наклонитесь или присядьте, расположитесь рядом на стуле, чтобы оказаться на одном уровне с инвалидной коляской.



1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кто испытывает трудности с рукой или пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

3. Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем интересуйтесь инструкциями.

5. Обращайтесь со взрослыми как со взрослыми. Обращайтесь к инвалидам по именам, когда подобная фамильярность демонстрируется по отношению к остальным. Никогда не проявляйте покровительство к людям, использующим инвалидную коляску, - не кладите им руку на голову или плечи, не обращайтесь уменьшительными именами.

6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Коляска, кресло - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. 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. Если это необходимо, задавайте короткие вопросы, которые требуют таких же коротких ответов, кивка или жеста. 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.

8. 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.

9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

10. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Слышали об этом» тому, кому это говорить не стоило.

✓ Алгоритм общения сотрудников учреждения
с гражданами **ИСПЫТЫВАЮЩИМИ ТРУДНОСТИ ПРИ ПЕРЕДВИЖЕНИИ**

Помните! Инвалидная коляска — это неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения — 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.

Например, в начале разговора сразу присядьте, если есть возможность, причем прямо перед ним.

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

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, 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.

✓ Алгоритм общения сотрудников учреждения
с гражданами с нарушением зрения

Помните! 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, низких притоках и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

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

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

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону. Называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

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

Если вы знакомите его с незнакомым предметом, 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 забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

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

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.

Не смущайтесь столь обширному списку того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим — ведь Вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если Вы стремитесь быть понятым — Вас поймут. Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

1. Предложите свою руку. Не направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите.

2. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.

3. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «В центре комнаты, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик».

4. Используйте при описании фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.

5. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

6. Не отнимайте и не стискивайте трость человека, который плохо видит.

7. Всегда проясняйте, в каком формате человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, аудиокассета. Не полагайтесь на тот формат, который он обычно предпочитает.

8. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит и его сопровождает компаньон.

9. Если Вы читаете для человека, который плохо видит или не видит, сначала расскажите о том, что Вы собираетесь читать. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

10. Всегда называйте себя по имени.

✓ Алгоритм общения сотрудников учреждения с гражданами с нарушением слуха

Прежде, чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу.

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Подойдите, если можно, к неслышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко. 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. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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

Иногда контакт достигается, если неслышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, 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 сурдопереводчика, 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, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

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

2. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами.

3. Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.

4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно легко тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.

5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.

6. Если Вас просят повторить что-то несколько раз, попробуйте перефразировать свое предложение.

7. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер или адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

8. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно». Сообщения должны быть простыми.

9. 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.

10. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы типа «Хорошо, теперь нам нужно обсудить».

✓ Алгоритм общения сотрудников учреждения с гражданами с ЗАДЕРЖКОЙ В РАЗВИТИИ И ПРОБЛЕМАМИ ОБЩЕНИЯ

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

2. Избегайте клише и идиоматических выражений, если только вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.

3. Не говорите «свысока».

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

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

6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии.

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, например: планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

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

**✓ Алгоритм общения сотрудников учреждения
с гражданами с ПСИХИЧЕСКИМИ НАРУШЕНИЯМИ**

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
2. 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.
3. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию, это миф.
4. Неверно, что люди с психическими нарушениями принимают или должны принимать лекарства.
5. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они признаны законом дееспособными.
6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
7. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют навыков и способностей.
8. Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них - хорошо, а что - плохо.
9. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.
10. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться со стрессом.

**✓ Алгоритм общения сотрудников учреждения
с гражданами ИСПЫТЫВАЮЩИЕ ЗАТРУДНЕНИЯ В РЕЧИ**

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
2. Не перебивайте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он (она) уже закончил.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
5. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или заботы компаньону.
6. Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали.
7. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.
8. Некоторые люди с затрудненной речью имеют трудности с модуляцией. Не делайте преждевременных выводов на основании выражения лица или голосовой модуляции, пока вы не узнаете человека достаточно хорошо.
9. Не играйте с чужими приспособлениями, поскольку они - принадлежность человека, его личное пространство, которое нужно уважать.
10. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.