Приложение 3 к приказу директора учреждения

от 16.03.2023 № 70/01-05

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца и Череповецкого района «Забота», оказания при этом необходимой помощи**

1. **Общие положения**

С 1 января 2016 г. вступают в силу основные положения Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

Этим Законом и другими нормативно-правовыми актами в течение последних нескольких лет в Российской Федерации с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов создана обновленная правовая база для создания доступной среды для инвалидов.

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно- правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплен ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим **принципам**, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

- равенство возможностей;

- недискриминация;

- доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться *дискриминации*. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности.

В тех случаях, когда инвалидам не обеспечивается доступность услуг и архитектурных объектов, происходит их дискриминация. В статье 2 Конвенции *дискриминация* по признаку инвалидности определяется как любое различие, исключение или ограничение по причинеинвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве.

**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. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.». Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

1. **Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.**

*Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках,* барьерами различной степени выраженности могут быть 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) и др. физические и информационные барьеры.

*Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата* барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) 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 и др. физические барьеры;

2) 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 социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

*Для инвалидов с нарушениями зрения* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе 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 социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

*Для инвалидов с нарушениями слуха* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе 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 и др. информационные барьеры.

*Для инвалидов с нарушениями умственного развития* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

1. **Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности**
   1. **Актуальность и значимость создания доступного объекта социальной инфраструктуры.**

Актуальность деятельности сотрудников организаций, оказывающих услуги населению, по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, во многом обусловлена в современных условиях:

– положениями Конвенции о правах инвалидов и других международных документов;

– требованиями Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ;

– гуманистическим развитием общественных отношений, предполагающих недопустимость дискриминации по признаку инвалидности.

Эффективная и чѐтко организованная работа по вопросам обеспечения доступности позволит создать окружающую обстановку комфортной не только для инвалидов, но и для всех жителей. А также выполнить показатели, предусмотренные Правительством Российской Федерации, в том числе:

а) увеличение доли доступных объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры в общем количестве приоритетных объектов: с 12% до 45% (с 2010 до 2016 гг.);

б) увеличение доли инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, в общей численности опрошенных инвалидов: с 30% до 55% (с 2010 до 2016 гг.).

**Объект социальной инфраструктуры (ОСИ)** – это организация или часть ее (структурное подразделение или филиал), являющаяся поставщиком определенных услуг (одной или нескольких), занимающая определенный объект недвижимости (здание полностью или часть его) с прилегающим участком (при его наличии и закреплении за организацией).

Обеспечение доступности заключается в изменении окружающей среды инвалида. Согласно международной терминологии окружающая среда может оказывать разное внешнее влияние на функционирование и ограничения жизнедеятельности индивидуума: содержать барьеры или облегчающие факторы (фасилитаторы) как в ближайшем, так и в отдаленном окружении человека.

Барьеры могут принимать разные формы:

а) физические – барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;

б) информационные – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид. Как уже говорилось выше, Конвенцией о правах инвалидов

определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности.

* 1. **Правовое регулирование обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.**

Общие обязанности по обеспечению для инвалидов доступной среды установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В целях реализации положений Конвенции о правах инвалидов в ст. 15 этого Закона внесены изменения, которые вступают в силу с 1 января 2016 г. Обязанности, которые согласно данным изменениям возлагаются на органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, независимо от их организационно-правовой формы, можно разделить на три группы:

*Первая группа – обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг.*

К таким обязанностям относятся:

- создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам (общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

- обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной инфраструктуры, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- допуск на объекты социальной инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты РФ.

*Вторая группа – обязанности, направленные на устранения факторов,*

*препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социальной инфраструктуры.* Такими обязанностями являются:

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

*Третья группа – обязанности, возлагаемые на работников организаций,*

*контактирующих с населением (проводники поездов, продавцы, официанты и т.п.).* К таким обязанностям относится:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной инфраструктуры;

- оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Перечисленные обязанности в части обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам.

Помимо указанных выше обязанностей Законом предусмотрено, что на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств, в том числе около объектов социальной, инфраструктур (общественных, строений и сооружений, включая те, в которых и другие организации), мест отдыха, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

**3.3. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и**

**сооружений.**

Выделяют следующие 6 основных структурно-функциональных зон ОСИ (частей объекта социальной инфраструктуры), которые подлежат адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения:

1. Территория, прилегающая к зданию (участок);

2. Вход (входы) в здание;

3. Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации);

4. Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта);

5. Санитарно-гигиенические помещения;

6. Система информации на объекте (устройства и средства информации и

связи и их системы).

**3.4. Параметры доступности: досягаемость, безопасность, информативность, комфортность (удобство).**

При оценке параметров доступности учитываются в первую очередь требования Свода правил СП 59.13330.2012«Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», согласно которому «проектные решения объектов, доступных для МГН, должны обеспечивать:

 досягаемость мест целевого посещения и беспрепятственность перемещения внутри зданий и сооружений;

 безопасность путей движения (в том числе эвакуационных), а также мест проживания, обслуживания и приложения труда;

 своевременное получение МГН полноценной и качественной информации, позволяющей ориентироваться в пространстве, использовать оборудование (в том числе для самообслуживания), получать услуги, участвовать в трудовом и учебном процессе;

 удобство и комфорт среды жизнедеятельности».

Необходимость безусловного исполнения требований досягаемости и безопасности указана в ст.30 Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

По степени значимости перечисленные критерии имеют следующий порядок приоритетов: 1) досягаемость, 2) безопасность, 3) информативность, 4)комфортность (удобство).

Под ***досягаемостью*** понимают характеристики объекта социальной инфраструктуры, которые позволяют беспрепятственно двигаться по коммуникационным путям, помещениям и пространствам; достигать места целевого назначения и пользование предоставленными возможностями; пользоваться местами отдыха, ожидания и сопутствующего обслуживания.

Под ***безопасностью*** понимают характеристики объекта социальной инфраструктуры, которые позволяют избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т.п. из-за свойств архитектурной среды зданий; своевременно опознавать и реагировать на места и зоны риска; предупреждать посетителей о зонах, представляющих потенциальную опасность; соблюдать пожарная безопасность.

***Информативность*** обеспечивает разностороннюю возможность своевременного получения, осознания информации и соответствующего реагирования на нее: точная идентификация своего места нахождения и мест, являющихся целью посещения; возможность эффективной ориентации как в светлое, так и в темное время суток; возможность иметь непрерывную информационную поддержку на всем пути следования.

Размещение и характер исполнения элементов информационного обеспечения должны учитывать:

 расстояние, с которого сообщение может быть эффективно воспринято;

 углы поля наблюдения, удобные для восприятия зрительной информации;

 ясное начертание и контрастность, а при необходимости – рельефность

изображения;

 соответствие применяемых символов или пластических приемов общепринятому значению;

 исключение помех восприятию информационных средств (бликование указателей, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников, акустическая тень).

***Комфортность*** предполагает создание условий для минимальных затрат и усилий МГН на удовлетворение своих нужд; обеспечение своевременной возможности отдыха, ожидания и дополнительного обслуживания, обеспечение условий для компенсации усилий, затраченных на движение и получения услуг; сокращение времени и усилий на получение необходимой информации. Повышение комфортности рекомендуется осуществлять путем: сокращения необходимого пути и времени для получения на одном месте нескольких услуг, увеличения числа мест отдыха, получения заблаговременно нужной информации, применения необходимого и эргономичного оборудования и др.

**3.5. Общие подходы комплексной оценки доступности.**

Согласно Свода правил СП 59.13330.2012«Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» при обустройстве ОСИ допускается возможность выбора вариантов проектных решений исходя из комплекса требований, предъявляемых к проектируемому или реконструируемому объекту с целью обеспечения доступа к нему и использования его маломобильными гражданами.

«В зависимости от расчетного числа инвалидов, от финансовых возможностей заказчика и функциональной структуры здания, сооружения рекомендуется предусматривать один из двух вариантов организации доступности (не учитывая обслуживания на дому):

**вариант «А»** - доступность для инвалидов любого места здания: жилой ячейки в жилище, любого места обслуживания в общественном здании, любого места приложения труда. При этом, должно предусматриваться устройство: общих универсальных путей движения, доступных для всех категорий населения, в том числе инвалидов; приспособленных для нужд инвалидов всех или специально выделенных из общего числа жилых помещений и мест обслуживания; специально приспособленных мест приложения труда;

**вариант «Б»** - выделение специальных помещений, зон или блоков, приспособленных и оборудованных для инвалидов в уровне входной площадки. Следует предусматривать устройство специальных входов, специально обустроенных параллельных путей движения и мест обслуживания для лиц с нарушениями здоровья».

**4. Обеспечение доступности для инвалидов социального обслуживания**

При получении инвалидами услуг в стационарной или полустационарной форме установлены требования, направленные на обеспечение доступности этих услуг.

Организация социального обслуживания должна обеспечить инвалиду возможность иметь сопровождающего как при передвижении по территории организации социального обслуживания, так и при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией.

Инвалиду должна быть обеспечена возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении.

Инвалид должен иметь доступ к размещенному в организации социального обслуживания оборудованию и носителям информации.

В организациях социального обслуживания должно осуществляться дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, организации социального обслуживания и их территории должны быть оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. На территории организации социального обслуживания должно осуществляться дублирование\_голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами.

Организации социального обслуживания должны обеспечить допуск тифлосурдопереводчика, сурдопереводчика и собак-проводников к инвалидам, нуждающимся в соответствующей помощи.

В организации социального обслуживания должно осуществляться информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода).

В организации социального обслуживания должна быть обеспечена возможность для оказания иных видов посторонней помощи.

Установленные на уровне закона требования, обеспечивающие для инвалидов доступность учреждений социального обслуживания и предоставляемых ими услуг, конкретизированы в специальных правилах. Специальные правила, в основном, носят добровольный для применения характер, как и документы, в которых они сконцентрированы – своды правил. В то же время наибольший уровень доступности гарантирует именно соблюдение предписаний различных сводов правил.

Приспособление зданий к потребностям малоподвижных групп населения осуществляют путем реконструкции или модернизации отдельных помещений и мест общего пользования с целью обеспечения полной доступности всех\_\_необходимых элементов среды и услуг для малоподвижных групп населения.

При целевой реконструкции целесообразно производить:

- реконструкцию входов в здание с устройством пандусов, ликвидацией порогов, расширением дверных проемов, установку дверей с автоматическим открыванием и т.д.;

- оснащение лифтами и (или) подъемниками;

- обустройство коммуникационных путей информационными и техническими средствами вспоможения (поручнями, визуальными и тактильными элементами, звуковыми сигнализаторами и оповещателями, местами кратковременного отдыха и т.п.);

- перепланировку секций или отдельных мест пансионатного проживания и модернизацию их инженерного оборудования;

- установку аварийного освещения, автоматической подсветки отдельных зон (на присутствие), сенсорных регуляторов освещенности и т.п.;

- модернизацию систем кондиционирования и отопления помещений;

- устройство летних помещений (террас, балконов или лоджий, эксплуатируемых кровель);

- модернизацию благоустройства территории учреждений, (стоянки пожарных и эвакуационных машин, а также малых архитектурных форм, освещения, дорожных покрытий, газонов, ограждений).

При перепланировке может быть создана специальная общественная приемная, расположенная вблизи от доступного для малоподвижных групп населения входа. В непосредственной близости от такой приемной должны быть расположены туалеты, приспособленные для пользования всеми категориями малоподвижных групп населения. В непосредственной близости от приемной предусматривают зону ожидания приема с местом для ознакомления с документами и оформления документов, а также стационарными (или откидными, при необходимости) стульями. В приемных или в зонах ожидания приема находятся наушники усиления звука, компенсационные устройства усиления звука или другое оборудование, обеспечивающее возможность работы с посетителями, имеющими нарушения функций слуха и зрения.

В учреждении устанавливают не менее одного текстофона для работы с абонентами, имеющими нарушение функций слуха.

Для предотвращения травматизма граждан, пользующихся учреждениями социального обслуживания, предусматривается:

- у наружных входов для пациентов и посетителей не должно быть устройств, способных нанести травму (двери с вращающимися полотнами, турникеты и т.п.);

- входные двери должны быть остеклены небьющимся стеклом, что позволит увидеть инвалида, идущего (едущего) навстречу;

- на входных дверях должны быть установлены противоударные полосы на высоту до 0,3 м на уровне ног инвалида на кресле-коляске;

- в палатных отделениях и на маршрутах, связывающих их с другими подразделениями, могут быть срезаны углы и установлены предупреждающие знаки.

Специальные требования установлены ко всем помещениям в учреждениях социального обслуживания, где постоянно или временно пребывают маломобильные группы населения, в том числе стационарные и полустационарные учреждения, социального обслуживания, связанные с уходом за немощными и хронически больными людьми:

-различные элементы оборудования (выключатели, розетки и др.) должны иметь контрастные цвета по отношению к фону, на котором они расположены;

- мебельная фурнитура (ручки, защелки и др.) должна применяться простым нажатием;

- место для лежания прикованных к постели лиц помимо специализированного мебельного оборудования должно быть оборудовано освещением, сигнализацией и устройствами дистанционного управления аудиовидеоаппаратурой, осветительными приборами, жалюзи, телефоном и др.;

- замкнутые пространства (например, кабина лифта), должны быть оборудованы экстренной двусторонней связью с диспетчером или дежурным, в том числе для лиц с дефектами слуха;

- запрещается использовать на входных крыльцах, в вестибюлях и в коридорах скользкие материалы для покрытия полов (мрамор, гранит, керамическую плитку и т.п.);

- участки пола на путях движения на расстоянии 0,6 м перед дверными проемами и входами на лестницы и пандусы, а также перед поворотом коммуникационных путей должны иметь рифленую или контрастно окрашенную поверхность, могут быть установлены световые маячки;

- на лестницах и в коридорах устанавливаются двойные поручни на высоте 0,9 м, и 0,7 м от уровня пола. Поручни на лестницах должны быть с двух сторон, выступать по длине на 0,3 м по отношению к началу лестницы или пандуса. Край поручня должен быть загнутым или замкнутым в петлю, с поворотом вниз или к стене, он должен быть выполнен из дерева, иметь диаметр 3-6 см и отстоять от стены на 5-6 см. На поручнях перил должны предусматриваться рельефные обозначения - кнопки управления лифтом, другими механизмами и приборами должны иметь рельефные обозначения, кабины лифта должны быть с откидными сиденьями;

- лестницы должны отвечать следующим требованиям: при перепаде отметок пола между помещениями менее 0,3 м безопаснее использовать не ступени, а пандусы с уклоном не более 8%; лестничные марши должны иметь не менее трех ступеней; лестницы должны быть преимущественно прямоугольными с поворотами под прямым углом, винтовых лестниц следует избегать; ступени не должны быть выдвинуты над подступенками более чем на 1,5 см.;

- двери должны отвечать следующим требованиям, обеспечивающим безопасность и доступность: двери помещений, граничащих с коридором, должны легко, без особых усилий, открываться внутрь (кроме помещений с числом пребывающих в них свыше 15 чел.); свободная ширина проема -

не менее 1,1 м; стеклянные двери и перегородки должны иметь снизу (не ниже 1,2 м) непрозрачную полосу высотой не менее 0,1 м и шириной 0,2 м, а также маркировку на уровне глаз. В уборных, ванных и душевых комнатах не допускается открывание дверей внутрь помещений;

- коммуникационные пространства в пределах полосы движения должны быть свободны от выступающих элементов конструкций, встроенной мебели и др. Выступающим углам стен, встроенного оборудования и мебели следует придавать округленные формы с радиусом 7-10 см;

- при пользовании горячей водой целесообразно использовать смесители, автоматически устанавливающие нужную температуру воды, текущей из крана со стопором на отметке 37°С;

- санитарные узлы при помещениях общего назначения (в вестибюлях и местах ожидания амбулаторных, социальных и других учреждений) должны оборудоваться соответствующими опорами и поручнями около умывальника и унитаза. Поручни, штанги, умывальники, полки и другие приспособления в санузлах следует крепить к основным (несущим) конструкциям с расчетом на динамическую нагрузку 120 кгс;

- от уровня чистого пола до верха сиденья унитаза (с откидными подлокотниками, изготовленными из анодированного алюминия и выдерживающими нагрузку до 300 кг.) - не менее 0,5 м.

**Правила этикета при общении с инвалидами**

**1. Общие правила этикета при общении с инвалидами:**

* *Обращение к человеку*:

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

* *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.

* *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.

* *Предложение помощи:*

если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

* *Адекватность и вежливость:*

Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если Вы хорошо знакомы.

* *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.

* *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.

* *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.

* *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.

* *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

**2. 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.

**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 загораживайте 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.

1. **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение 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 притолоках, 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 закладывайте руки назад — это неудобно.

1. **Правила этикета пи 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.

1. **Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:**

* 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.
* 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.

1. **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.