

ЛОКАЛЬНЫЙ АКТ № 22

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДО ПАРАЛЛЕЛИ



Т.С. Щевьева

202__г

ПРАВИЛА

этикета при общении с инвалидами

1. Общие положения

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДОМ

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.
3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.
4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
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 может раздражать. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
7. 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.
8. 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.

9. 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.

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

Общие правила общения с детьми – инвалидами

1	<i>Признайте ребенка равным</i>	При встрече с ребенком-инвалидом, независимо от его заболевания, необходимо сделать вид, что всё в порядке, не бояться смотреть на ребенка, активно вступать с ним в контакт.
2	<i>Обращение к ребенку</i>	Разговаривая с ребенком, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему (сурдопереводчику), который присутствует при разговоре.
3	<i>Пожатие руки</i>	При знакомстве с ребенком, вполне естественно пожать ему руку (даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку).
4	<i>Называйте себя и других</i>	Встречаясь с ребенком, 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.
5	<i>Предложение помощи</i>	Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
6	<i>Адекватность и вежливость</i>	Обращайтесь с детьми-инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

7	<i>Неприкасаемое пространство</i>	Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует, поэтому виснуть и опираться на кресло-коляску непозволительно.
8	<i>Внимательность и терпеливость</i>	При разговоре с ребенком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда он сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь.
9	<i>Расположение</i>	Когда вы говорите с ребенком, 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 и др.), не мешало.
10	<i>Привлечение внимания</i>	Чтобы привлечь внимание ребенка, 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.
11	<i>Использование возможностей ребенка</i>	Определяя цели и задачи работы с ребенком, уточните его реальные возможности у родителей, сопровождающих. Согласно их возможностей прорабатывайте реабилитационный маршрут, в плоскости «создание ситуации успеха». Лучшая тактика специалиста работающего с ребенком – вера в силы и спокойствие ребенка. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все позитивные изменения и достижения.

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. 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). 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 ребенка, 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 ребенок совместно с вами или самостоятельно имел возможность принимать решения заранее. Помните, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

Всегда обращайтесь непосредственно к ребенку, даже если он вас не видит, а не к его сопровождающему.

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, трубах и т.п.

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.

Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

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.

Правила этикета при общении с детьми – инвалидами, имеющими нарушение слуха:

Разговаривая с ребенком, 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 ребенка, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка его тронуть или же помахать рукой. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать 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.

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.

Правила этикета при общении с детьми – инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Обращайтесь непосредственно к ребенку. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Говоря о целях и задачах совместной деятельности, рассказывайте все «по шагам». Дайте ребенку возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему

последовательность работы.

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

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с ребенком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими ребятами. Например, планы на день, погода, важные события.

Помните, что дети с задержкой в развитии дееспособны.

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Дети 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 дети с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с детьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими детьми с такой же формой инвалидности.

- Не следует думать, что дети с психическими нарушениями более других склонны к агрессии. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что дети с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство детей.

Если ребенок, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с ребенком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с ребенком-инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

Не игнорируйте детей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

Не перебивайте и не поправляйте ребенка, 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 ребенком 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 ребенку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте: Не торопите говорящего.