

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОСТАНКИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД
«ЗОЛОТАЯ РЫБКА»

П Р И К А З

23.01.2017

№ 18-о

Об организации обучения (инструктурирования) сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг МБДОУ детского сада «Золотая рыбка»

Во исполнение ст.15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию об обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан сотрудниками МБДОУ детский сад «Золотая рыбка» (приложение 1).

2. Утвердить форму журнала учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов и услуг (приложение2).

3. Возложить на старшего воспитателя Акифьеву Ольгу Александровну ответственность за проведение инструктажа по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и услуг МБДОУ детский сад «Золотая рыбка».

4. Старшему воспитателю Акифьевой О.А.:

- провести первичный инструктаж сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов и услуг в срок до 01.02.2017года ;

- в дальнейшем проводить следующие виды инструктажа по вопросам доступности:

- первичный инструктаж, который проводится индивидуально, как вводный при приеме на работу;

-повторный инструктаж, который проводится со всеми сотрудниками не реже 1 раза в год, индивидуально в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников;

- для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг вести «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников, по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов и услуг».

5.Старшему воспитателю Акифьевой О.А. обеспечить размещение настоящего приказа на сайте ostsad.ru.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий

И.В.Балякина

С приказом ознакомлена «__»_____2017_____О.А.Акифьева

Инструкция
об обеспечении условий доступности для инвалидов и других
маломобильных граждан сотрудниками МБДОУ детский сад «Золотая
рыбка»

(далее Инструкция)

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана во исполнение ст.15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.2. Настоящая инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в МБДОУ детский сад «Золотая рыбка» по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области;

1.2.2. Реализации прав инвалидов и других маломобильных граждан на получение услуг, предоставляемых МБДОУ детский сад «Золотая рыбка»;

1.2.3. Установления эффективного общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, а также оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками МБДОУ детский сад «Золотая рыбка».

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и услуг МБДОУ детский сад «Золотая рыбка», в том числе с участием персонала.

1.5. Ответственный сотрудник организует и проводит следующие виды инструктажа по вопросам доступности:

-первичный инструктаж, который проводится индивидуально, как вводный при приеме на работу;

-повторный инструктаж, который проводится со всеми работниками не реже 1 раза в год; индивидуально в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников.

1.6. Для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников, по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов и услуг».

1.7. Допуск к работе вновь принятых сотрудников МБДОУ детский сад «Золотая рыбка» осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг МБДОУ детский сад «Золотая рыбка».

2. Общие правила этикета при общении с инвалидами.

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам МБДОУ детский сад «Золотая рыбка», на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. При разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре;

2.1.2. При знакомстве с инвалидом рекомендуется пожать ему руку;

2.1.3. При встрече со слепым или слабовидящим лицом необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует назвать себя и пояснить, к кому в данный момент обращен разговор;

2.1.4. Если инвалиду предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока ее примут, а затем спросить, что и как делать для ее оказания;

2.1.5. Обращаться к инвалиду рекомендуется, как к взрослому здоровому человеку: по имени-отчеству и на «Вы»;

2.1.6. При разговоре с инвалидом, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу;

2.1.7. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним;

2.1.8. Сотрудники не должны при разговоре с лицом с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица;

2.1.9. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения;

2.2. Основные коммуникативные требования 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 способствовать к сочувствию;

2.3. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма в приложении № 1.

3. Сопровождение инвалидов и других маломобильных граждан при оказании услуг в МБДОУ детский сад «Золотая рыбка».

3.1.Сотрудниками МБДОУ детский сад «Золотая рыбка», ответственными за работу по обеспечению доступности объектов детского сада для инвалидов и других маломобильных граждан, оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды), в случае необходимости посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

3.2.В первоочередном порядке уточняется цель посещения МБДОУ детский сад «Золотая рыбка», необходимость сопровождения.

3.3.При необходимости, для обеспечения доступа инвалидов к услугам, сотруднику нужно:

3.3.1.Рассказать инвалиду об особенностях здания: количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; необходимых для оказания услуги структурных подразделениях и местах их расположения в здании; в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

3.3.2.Познакомить инвалида со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

3.3.3.Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4.Сотрудник структурного подразделения МБДОУ детский сад «Золотая рыбка», ответственный за организацию работы по обеспечению доступности услуг для маломобильных граждан принимает все меры, позволяющие заявителю получить необходимую услугу в короткий временной промежуток:

3.4.1.Консультирует о порядке предоставления услуги, о необходимых документах и сроке ее предоставления;

3.4.2.Информирует о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления услуги, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

3.4.3.При оказании услуги в МБДОУ детский сад «Золотая рыбка» чётко разъясняет график оказания услуги (выдает расписание приема граждан, записывает на лист время и место оказания услуги и т.д.); указывает место её получения (нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по МБДОУ детский сад «Золотая рыбка» от входа до кабинета, при необходимости сопровождает до места оказания услуги;

3.4.4.При необходимости предоставляет результаты услуги по месту жительства.

3.5.При индивидуальной работе с инвалидом следует учитывать его психоэмоциональные особенности, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре.

3.6.При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

3.7. При завершении приёма уточнить, остались у него какие-либо вопросы или особые пожелания.

4. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов.

4.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

4.1.1. Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и других маломобильных граждан, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

4.1.2. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида.

4.1.3. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

4.1.4. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

4.1.5. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

4.2 Лица, испытывающие затруднения в речи.

4.2.1. Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

4.2.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

4.2.3. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.

4.2.4. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

4.2.5. Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.

4.2.6. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

4.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения.

4.3.1. В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком.

4.3.2. Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

4.4. Лица, имеющие нарушение зрения.

4.4.1. При общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

4.4.2. При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.

4.4.3. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте МБДОУ детский сад «Золотая рыбка» без резких движений, не делать рывков.

4.4.4. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь ему выйти на нужный путь.

4.4.5. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

4.4.6. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п.

4.4.7. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

4.4.8. Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

4.4.9. При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова.

4.4.10. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.

4.4.11. Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

4.5. Лица, имеющие нарушение слуха.

4.5.1. При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

4.5.2. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть

прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

4.5.3. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

4.5.4. При общении говорить следует максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

4.5.5. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

4.5.6. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

4.5.7. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением слуха о наличии на объекте специализированной аппаратуры (РМ-система) и познакомить их с правилами пользования ею.

Приложение 1
к Инструкции об обеспечении условий доступности
для инвалидов и маломобильных граждан сотрудниками
МБДОУ детский сад «Золотая рыбка»

Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

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

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, 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.

•

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

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая 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, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
- 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 его об этом. Говорите обычным голосом.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не

освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

- 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 его 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 обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

- Вполне допустимо 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.

- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

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.

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

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и, по сути дела.

- 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.

- Информировав об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый 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, погоду, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

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

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой 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.

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.

Форма «Журнала учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов и услуг»

Начат «___» _____ 20__ г.

Окончен «___» _____ 20__ г.

Дата инструктажа	Фамилия, имя, Отчество инструктируемого	Профессия (должность) инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановый	Причина внепланового инструктажа	Фамилия, имя, Отчество инструктирующего	Подпись инструктируемого	Подпись инструктирующего

Завершающая страница:

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью _____,
 _____ листов
(цифрой и прописью)

Заведующий _____ ФИО