**Государственное бюджетное учреждение**

**Краснодарского края**

**«Краевой методический центр»**

**ИНСТРУКЦИЯ № 1**

**Этика общения с инвалидами**

**г. Краснодар**

**2015**

Инструкция для специалистов органов и учреждений системы социальной защиты населения Краснодарского края «Этика общения с инвалидами»; государственное бюджетное учреждение Краснодарского края «Краевой методический центр» − Краснодар. 2015. − 8 с.

*Инструкция предназначена для обучения и инструктирования специалистов органов и учреждений системы социальной защиты населения Краснодарского края по этике общения с инвалидами в связи с принятием 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».*

Государственное бюджетное учреждение Краснодарского края

«Краевой методический центр», 2015

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Раздел 1. Общие правила общения с инвалидами………………….. | 4 |
|  |  |
| Раздел 2. Правила общения с инвалидом,  испытывающим трудности при передвижении…………………….. | 4 |
|  |  |
| Раздел 3. Правила общения с инвалидом,  имеющим нарушение зрения или незрячим………………………... | 5 |
|  |  |
| Раздел 4. Правила общения с инвалидом,  имеющим нарушение слуха…………………………………………. | 5 |
|  |  |
| Раздел 5. Правила общения с инвалидом,  имеющим задержку в развитии и проблемы общения,  умственные нарушения ……………………………………………… | 6 |
|  |  |
| Раздел 6. Правила общения с инвалидом,  имеющим психические нарушения…………………………………. | 6 |
|  |  |
| Раздел 7. Правила общения с инвалидом,  испытывающим затруднения в речи……………………………….. | 7 |
|  |  |
| Раздел 8. Правила общения с инвалидом, имеющим  гиперкинез (спастику)……………………………………………….. | 7 |

**Раздел 1. Общие правила общения с инвалидами**

Специалисты органов и учреждений системы социальной защиты населения Краснодарского края, при предоставлении услуг инвалидам должны:

1. Соблюдать общие правила и принципы профессиональной служебной этики и руководствоваться ими при обеспечении доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются.
2. Оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
3. Использовать общие правила этикета при общении с инвалидами:

− относиться к инвалиду как к равному, уважать его права;

− проявлять корректность, внимательность, терпение;

− обращаться при разговоре непосредственно к человеку, а не к сопровождающему или сурдопереводчику;

− представить себя и присутствующих;

− предложить инвалиду помощь в удобном расположении.

**Раздел 2. Правила общения с инвалидом,**

**испытывающим трудности при передвижении**

1. Проверить доступность помещения, в случае возникновения барьеров и проблем, подумать, как их можно устранить.

2. Без согласия не касаться инвалида и его вспомогательных приспособлений (трость, инвалидная коляска, костыли и др.).

3. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.

4. В случае согласия инвалида на оказание помощи, спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции:

* открыть дверь;
* передвигать коляску медленно;
* расположиться так, чтобы лица специалиста и инвалида были на одном уровне.

**Раздел 3. Правила общения с инвалидом,**

**имеющим нарушение зрения или незрячим**

1. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.

2. В случае согласия инвалида на оказание помощи, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции:

− предупредить о препятствиях;

− помочь инвалиду пройти и сесть;

− говорить нормальным голосом, в речи использовать слова и фразы, характеризующие звук, цвет, запах, расстояние и др.;

− прочитать вслух документ, не заменять чтение пересказом, особенно, если инвалиду необходимо его подписать.

3. При общении с группой инвалидов, следует каждый раз называть того, к кому обращаетесь.

4. Если у инвалида есть собака-поводырь, не следует ее трогать.

**Раздел 4. Правила общения с инвалидом,**

**имеющим нарушение слуха**

1. Узнать, нуждается ли инвалид в помощи.

2. В случае согласия инвалида на оказание помощи, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции:

− выяснить тип и степень глухоты инвалида, его возможность читать по губам;

− расположиться так, чтобы лица специалиста и инвалида были на одном уровне, не закрывать лицо, не затемнять помещение;

− смотреть прямо на инвалида;

− говорить медленно, четко, конкретно, использовать простые фразы и жесты, в случае необходимости повтора информации – перефразировать её;

− убедиться, что вас поняли;

− не менять тему разговора без предупреждения;

− записать необходимую инвалиду информацию.

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

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

1. Использовать доступный язык, выражаться точно и по делу,

избегать образных выражений.

2. Рассматривать информацию поэтапно, в случае необходимости повторить её несколько раз, использовать иллюстрации или фотографии.

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

4. Помнить, что такие инвалиды дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и др.

**Раздел 6. Правила общения с инвалидом,**

**имеющим психические нарушения**

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь.

1. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
2. Инвалид, имеющий психические нарушения, не может рассказать, что ему нужно, не осознает свои эмоции, у него особый и изменчивый взгляд на мир.
3. Необходимо привлечь к себе внимание, начать разговор первым.
4. Говорить спокойно, четко, короткими предложениями, выражаться предельно ясно, в случае необходимости повторить сказанное.

**Раздел 7. Правила общения с инвалидом,**

**испытывающим затруднения в речи**

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

1. Поддерживать с инвалидом визуальный контакт.

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

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

4. Использовать способы виртуального общения - письмо или печать.

**Раздел 8. Правила общения с инвалидом,**

**имеющим гиперкинез (спастику)**

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

1. При общении с инвалидом, имеющим гиперкинезнеобходимо не привлекая всеобщего внимания, ненавязчиво предложить ему помощь.
2. При разговоре не отвлекаться на непроизвольные движения собеседника.
3. Не бояться общаться с инвалидом, боясь его разволновать. Спокойно излагать свои аргументы, даже если видеть, что собеседник нервничает.
4. Следует помнить, что при гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае необходимо использовать рекомендации, изложенные в 7 разделе.

350010, КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ,

Г. КРАСНОДАР,

УЛ. ОФИЦЕРСКАЯ, 50, ТЕЛ. (861)253-51-61,

e-mail: pmc@msrsp.krasnodar.ru,

http: // гкусокк.рф