

ПРИНЯТО:

Советом Учреждения
МБДОУ ДС №24 «Берёзка»
протокол от 26.08.2024г., № 4

УТВЕРЖДЕНО:

приказом заведующего МБДОУ
ДС №24 «Берёзка»
от 02.09.2024 г., № 165

Положение

по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду №24 «Берёзка» Старооскольского городского округа

1. Общие положения

Настоящее Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №24 «Берёзка» Старооскольского городского округа (далее - Учреждение) и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее - Сотрудники).

Положение разработано во исполнение государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральным законом 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» (далее - Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», иными нормативными правовыми документами.

2. Цели и задачи Положения

Цель Положения - обеспечение равных возможностей всем гражданам на получение всех необходимых образовательных услуг, предоставляемых Учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Учреждения.

Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Учреждении, включают:

- а) определение должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;
- б) обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с

обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленным и законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) отражение на официальном сайте Учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов организации и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

3. Основные принципы деятельности Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи

Деятельность Учреждения, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в Учреждении осуществляется на основе следующих основных принципов:

- а) уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- б) недискриминация;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ж) равенство мужчин и женщин;
- з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Область применения Положения и круг лиц, попадающих под его действие

Все Сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

Принципы и требования настоящего Положения распространяются на контрагентов и Сотрудников Учреждения, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

5. Структура управления деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи

Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия заведующего, заместителя заведующего, и Сотрудников Учреждения.

Заведующий утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его эффективной реализацией, а также оценкой результатов реализации Положения в Учреждении.

Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными обязанностями по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в учреждении (Приложение 1)

Заместитель заведующего отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за его реализацией в Учреждении в соответствии с инструкцией. (Приложение 2)

Основные положения доводятся до сведения всех Сотрудников Учреждения и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

6. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями

Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски.

Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью Сотрудников Учреждения, в том числе с использованием кресла-коляски.

Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта.

Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

7. Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями

Оказание Сотрудниками Учреждения инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

Оказание Сотрудниками Учреждения, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

8. Дополнительные условия доступности услуг в Учреждении

Оборудование мест для парковки автотранспортных средств инвалидов на прилегающих к Учреждению территориях.

Предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах образовательных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

Сопровождение получателя социальной услуги при передвижении по территории Учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Учреждением.

9. Ответственность сотрудников Учреждения за несоблюдение требований Положения

Заведующий, его заместитель, и Сотрудники Учреждения независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Организации относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

Содержание обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в ДОО

Должность	Примерные функциональные обязанности в части обеспечения доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи
Заведующий	<p>Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории организации (учреждения), оказываемых услуг.</p> <p>Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты организации(учреждения) по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должностных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктажа).</p> <p>Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать паспорт доступности.</p> <p>Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.</p> <p>Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения организации (учреждения) с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>Осуществлять контроль за выполнением требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов; оказанием им необходимой помощи; проведением обучения (инструктирования) работников организации(учреждения) по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации.</p>
Заведующий хозяйством	<p>Организовывать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов организации (учреждения) по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов.</p> <p>Предлагать на утверждение руководителю организации (учреждения) кандидатуры сотрудников структурных подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов организации (учреждения) и предоставляемых услуг.</p> <p>Участвовать в разработке(корректировке), согласовывать и представлять на утверждение руководителю организации(учреждения) инструкции по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.</p> <p>Организовывать обучение (инструктаж) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.</p> <p>Организовывать работу по предоставлению инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информации об их правах, обязанностях, видах услуг, сроках,</p>

	<p>порядке предоставления.</p> <p>Разрабатывать план-график оснащения организации (учреждения) и закупки нового оборудования услуг, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации.</p>
<p>Специалист по охране труда</p>	<p>Учитывать требования доступности (достижимости и безопасности) для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи – при проведении анализа состояния объекта и работ по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности) в организации (учреждении), при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих структур, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению.</p> <p>Участвовать в организации проведении обучения (инструктажа) персонала - сотрудников организации(учреждения) и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности (достижимости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании сотрудниками организации (учреждения) помощи инвалидам.</p> <p>Участвовать в разработке и необходимой корректировке должностных инструкций сотрудников, проектов организационно-распорядительных и иных локальных актов организации (учреждения) в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказания необходимой помощи инвалидам.</p>
<p>Специалист по кадрам (делопроизводитель)</p>	<p>Участвовать в подготовке и корректировке должностных инструкций сотрудников по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи – на основании предложений руководителей структурных подразделений, в подготовке проектов организационно-распорядительных и иных документов по кадровой работе, представлять их на утверждение руководителю организации (учреждения) и обеспечивать ознакомление сотрудников с этими документами.</p> <p>Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи.</p> <p>Готовить представления руководителю организации(учреждения) о мерах взыскания к сотрудникам в случае выявления нарушений требований организационно-распорядительных документов, иных локальных актов организации(учреждения), должностных инструкций по вопросам доступности объектов и услуг для инвалидов</p>
<p>Специалисты</p>	<p>Оказание помощи инвалидам, в том числе сопровождения по объекту. Обеспечивать наличие на информационном стенде копий документов, объявлений, инструкций, иных документов о порядке предоставления услуги, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также оказание информационных</p>

	<p>услуг с использованием аудиоконтура.</p> <p>Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий. Готовить информацию, объявления, инструкции и размещать их на информационном стенде, других информационных устройствах организации (подразделения), с учетом требований доступности для инвалидов</p>
	<p>Предоставлять инвалидам бесплатно информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.</p> <p>Оказывать услуги инвалидам в различных формах. в том числе с использованием оборудования и вспомогательных устройств</p> <p>Осуществлять при оказании услуги, при необходимости, вызов(и допуск) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников</p> <p>Составлять заявки (требования) на оснащение подразделения (кабинета) необходимым оборудованием, включая вспомогательные (адаптивные) устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в целях повышения уровня доступности и условий для предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов</p> <p>Привлекать вспомогательный персонал для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту</p>
<p>Рабочий по комплексному обслуживанию здания</p>	<p>Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов, в том числе, на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов</p> <p>Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, сооружений с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов. Обеспечивать надлежащее размещение (крепление) носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам</p> <p>Обеспечивать подготовку(оборудование) места для колясочной, для хранения иных технических средств и для ожидания собаки-проводника</p> <p>Поддерживать в функциональном состоянии мобильное подъемное устройство и иные вспомогательные технические устройства (при их наличии), своевременно организовывать (производить) их ремонт и техническое обслуживание (включая зарядку аккумулятора, иных средств питания и поддержания работоспособности оборудования)</p> <p>Обеспечивать наличие и поддержание в рабочем состоянии кнопок</p>

	вызова персонала, переговорных устройств, иных средств вызова персонала, расположенных на объекте
Уборщик территории (дворник)	Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории организации, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), а также мест (площадок) отдыха на территории Обеспечивать возможность постоянного пользования стоянкой (парковкой) автотранспортных средств инвалидов, включая их расчистку от осадков и посторонних предметов (в том числе снега и льда) Оказывать содействие инвалиду при движении по территории объекта.

**Инструкция
по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями
здоровья (ОВЗ) в помещениях ДОО**

1. Общие положения

-
Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в Учреждении 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 на равнее с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.
- реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) на получение дошкольного образования, и социальной адаптации в условиях Учреждения.

Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.

В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктажи обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Учреждения, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

- Инструктаж проводится руководителем Учреждения либо ответственным лицом за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ.

Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал инструктажа по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)» (далее – журнал). Форма журнала представлена в приложении 1. В журнале ведется запись темы инструктажа, даты, ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись , проводившего его.

Допуск к работе вновь принятых работников Учреждения осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения.

Всем сотрудникам Учреждения при общении с детьми-инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета, утвержденными в Учреждении.

При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах Учреждения определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут

привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в Учреждении (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в Учреждении.

После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле-коляске(или другой категории) к выходу из помещения.

Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения Учреждения.

2. Правила этикета при общении с инвалидами

Правила этикета при общении с инвалидами для работников Учреждения (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками Учреждения при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее - МГН).

Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Каждый работник Учреждения должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в Учреждении.

Основные коммуникативные навыки 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 способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно также его уважать.

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 инвалидной коляске — то же самое, что и 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 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) 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.

Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма

- 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 — тоже 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.

- Если возможно, расположитесь так, что бы 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 нарушения зрения 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 притолах, 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 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 закладываете руки назад — это неудобно.

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 загромождайте 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 делу.
 - Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
 - 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.
 - Правила этикета при 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.
- 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.