

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад № 1 города Кропоткин  
муниципального образования Кавказский район



## ИНСТРУКЦИЯ № 1

### Этика общения с инвалидами

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

Сотрудники МБДОУ д/с № 1 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 (спастик)**

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

1. При общении с инвалидом, имеющим гиперкинез, необходимо 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.

---