

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад № 104 комбинированного вида  
Невского района Санкт-Петербурга

ПРИНЯТО  
Управляющим советом  
ГБДОУ детского сада № 104  
Невского района Санкт-Петербурга  
протокол № 1 от 19.04.2016



УТВЕРЖДАЮ  
заведующий ГБДОУ детским садом № 104  
Невского района Санкт-Петербурга  
*А.В. Романова*  
приказ № 13 от 19.04.2016

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ  
работников Государственного бюджетного учреждения  
детского сада № 104 комбинированного вида  
Невского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург

2016

## **I Общие положения**

1. Правила этикета при общении с инвалидами работников ГБДОУ детский сад №104 комбинированного вида Невского района Санкт-Петербурга (далее – Правила, ГБДОУ) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работников ГБДОУ при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее – МГН).
2. Целью настоящих правил является – установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а так же оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
3. Каждый работник ГБДОУ должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.
4. 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 ГБДОУ.
5. Правила являются приложением к Политике обеспечения условий доступности для инвалидов и иных МГН и предоставляемых услуг, а так же оказания им помощи, и доводится до всех работников ГБДОУ под личную подпись.

## **II. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами**

1. Избегать конфликтных ситуаций
2. Внимательно слушать инвалида и слышать его
3. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия
4. Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений
5. Цивилизованно противостоять манипулированию
6. Сомневаясь, рассчитывать на здравый смысл и способность к сочувствию
7. Относиться к другому человеку как к самому себе, точно так же его уважать

## **III. Общие правила этикета при общении с инвалидами**

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 те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, это 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 вместе 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, когда ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами к с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.



6. Не опирайтесь на кресло- качалку: опираться или виснуть на чей-либо кресле-коляске – то же самое, что опираться ли виснуть на ее обладателя, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это част 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, расположить так, чтобы ваши и его глаза были на одинаковом уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривать с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы вам ничего 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 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?» ому, кто не может видеть или слышать.

#### **IV. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма.**

##### **4.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении.**

1. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения инвалида – то же самое, что схватить человека и понести его без разрешения.
2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь и т.п.
3. Если ваше предложение о помощи принято, просите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
4. Если вам разрешите передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.

8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
10. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

#### **4.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.**

1. 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.
2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких полках, трубах и тп.
3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
4. Обращайтесь с собаками – поводьями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
6. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтением пересказом. Когда незрячий человек его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
9. Когда вы хотите предложить 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.
10. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
11. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
12. Вполне нормально потреблять слово «смотреть». Это значит - «видеть руками» .
13. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе», старайтесь быть более точными «Стакан находится по середине стола»



14. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движениями на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный маршрут.
15. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигайтесь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

#### **4.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха.**

1. Разговаривая с человеком у которого нарушение слуха, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-либо предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
2. 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.
3. 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.
4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
8. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите любым способом, но так чтобы она была точно понятна.
9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
10. 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.
11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
12. 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 10 хорошо прочитываются.
13. Нужно смотреть лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
14. Нужно использовать выражение лица, жесты, мимику, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

#### **4.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения.**

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно по делу.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите свысока, не думайте, что вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все по шагам. Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
7. Обращайтесь с человеком с проблемами в развитии точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с события.
8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и тд.

#### **4.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения.**

1. 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.
2. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
3. Обращайтесь с ними как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой формой инвалидности.
4. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
5. Наверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
6. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
7. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.



#### **4.6. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности в речи.**

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он закончил свою мысль.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затруднений речью займет в вас больше времени. Если вы спешите, то лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
5. Не думайте, что затруднение в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивков.
7. Не притворяйтесь, что вы поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью, тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте, не торопите говорящего.
9. Если у вас возникают проблемы в общении, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ- написать, напечатать.