

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №20 «Сказка» общеразвивающего вида
Елабужского муниципального района
(МБДОУ детский сад №20 «Сказка» общеразвивающего вида ЕМР)**

СОГЛАСОВАНО

Председатель профкома МБДОУ
детский сад №20 «Сказка»
общеразвивающего вида Елабужского
муниципального района

С.А. Оленина
« 01 » ноября 20 21 г.

УТВЕРЖДЕНО

Заведующим МБДОУ детский сад №20 «Сказка»
общеразвивающего вида Елабужского
муниципального района

О.В. Волкова
« 01 » ноября 20 21 г.
Введено в действие приказом № 35
от « 01 » ноября 20 21 г.

ПРАВИЛА

**этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детский сад №20 «Сказка» общеразвивающего вида ЕМР**

I. Общие положения

1. Правила этикета при общении с инвалидами работников МБДОУ детский сад №20 «Сказка» общеразвивающего вида ЕМР (далее ДОУ) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работников ДОУ при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.
- 1.2 Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
- 1.3 Каждый работник ДОУ должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
- 1.4 Знание и соблюдение положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержки репутации учреждения, формирования положительной
- 1.5 культуры общения при помощи инвалидам и другим маломобильными гражданами.
- 1.6 Правила доводятся до каждого работника под личную подпись.

II Основные коммуникативные навыки при обращении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

- Избегать конфликтных ситуаций;

- Внимательно слушать инвалида и слышать его;
- Регулировать собственные эмоции, возникшие в процессе взаимодействия;
- Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- Цивилизованно противостоять манипулированию;
- Сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- Относиться к другому человеку, как к самому себе, точно также его уважать.

III Общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

- 3.1 Обращение к человеку, когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 3.2 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, что вполне допустимо.
- 3.3 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 не забывайте называть того, к кому обращаетесь.
- 3.4 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.
- 3.5 Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам по имени и на ты, только если вы знакомы.
- 3.6 Внимательность и терпеливость: будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в организации дольше, чем обычные посетители.
- 3.7 Расположение для беседы: если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- 3.8 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 ввиду, что не все люди, которые плохо слышат могут читать по губам.

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

- 4.1 При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:
- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

- 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.

- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

- как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

4.2 При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих 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. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

- 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, 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 гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

4.3 При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

- если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.

- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых

выражениях.

- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.
- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.
- не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.
- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.
- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
- используйте общепринятые жесты.
- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Порядок оказания помощи лицам с ограниченными возможностями при посещении МБДОУ детский сад №20 «Сказка» общеразвивающего вида ЕМР

Действия персонала МБДОУ детский сад №20 «Сказка» общеразвивающего вида ЕМР при оказании помощи

1. Помощь для граждан, использующих для передвижения кресло- коляску:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при передвижении по зданию.
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери,
- оказывает помощь при входе в Учреждение;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения

организации;

- сообщает ответственному лицу за оказание помощи в Учреждении о посещении организации посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из организации.

Ответственное лицо за оказание помощи в Учреждении или другой сотрудник Учреждения:

- узнает о цели посещения;
- сопровождает гражданина до кабинета заведующего.
- по окончании приема сопровождает гражданина до выхода;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной

двери в туалет, открывает и закрывает дверь;

- при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри медицинской организации.

2. Помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при самообслуживании.
-

Алгоритм оказания помощи

Сотрудник Учреждения, увидев посетителя с поражением опорно - двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации;

- сообщает ответственному лицу за оказание помощи о посещении организации гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;

- оказывает помощь при выходе из медицинской организации.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:

- узнает о цели посещения;

- сопровождает до кабинета заведующего.

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

3. Помощь для граждан с нарушением зрения

- помощь при входе в здание и выходе из здания.

- помощь при ориентации внутри здания.

- помощь при составлении письменных обращений (документов).

- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с белой тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;

- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей организации;

- оказывает помощь при входе в здание;

- сообщает ответственному лицу за оказание помощи о посещении организации гражданином с нарушением зрения;

- оказывает помощь при выходе из организации.

Ответственный за оказание помощи в Учреждении или другой сотрудник Учреждения:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;

- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;

- при необходимости знакомит со всеми надписями в организации;

- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места посещения в Учреждении, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

4. Помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию организации.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

Программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности объектов и услуг для инвалидов

Все сотрудники медицинской организации, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов медицинской помощи. Допуск к работе вновь принятых сотрудников медицинской организации осуществляется после прохождения первичного инструктажа по обеспечению оказания ситуационной помощи гражданам с ограничениями жизнедеятельности.

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных вопросов для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
- Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
- Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
- Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
- Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
- Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе

граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

- Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.

- Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

- Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

- Порядок взаимодействия с сотрудниками организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.