

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующая МДОУ

Н. В. Новикова

приказ от 14.09.18 № 25/1 од



**Памятка
для сотрудников МДОУ, работающих с инвалидами и людьми
с ограниченными возможностями здоровья
(методические рекомендации получившим инструктаж по вопросам,
связанным с обеспечением доступности для инвалидов детского сада)**

ИНКЛЮЗИЯ. ОБЩЕНИЕ – 10 общих правил этикета

1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. 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. 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.
4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если Вы не поняли, не стесняйтесь - переспросите.
5. Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Называть людей по имени или на «ты» можно, только если вы хорошо знакомы.
6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
7. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы поняли, если на самом деле это не так.
8. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.
9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. 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, сигареты, руки) не мешало.

10. Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.

Люди, испытывающие трудности при передвижении

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ более свободного (если нет барьеров) передвижения. Есть люди, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п., но используют коляску для экономии сил и того, чтобы быстрее передвигаться. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

Если вам разрешили катить 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 существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Если ваш офис, магазин или банк оборудован пандусом, не загромождайте его и не забывайте чистить на нем снег и колоть лед зимой.

Если Вы готовите встречу, в которой участвуют люди, имеющие трудности в передвижении, побеспокойтесь о том, чтобы там, где есть барьеры (ступени, двери, пороги и пр.) были люди, готовые помочь. Позаботьтесь о том, чтобы человек, использующий коляску, мог дотянуться до нужных ему вещей.

Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

Люди с плохим зрением и незрячие

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10 %, остальные люди 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 можно выяснить и учитывать при общении.

Всегда выясняйте, в каком виде человек хочет получить информацию: шрифт «по Брайлю», крупный шрифт (16-18), флэшка, аудиодиск. Если у вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть - это все равно лучше, чем ничего.

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 человека от ответственности, обусловленной документом.

Предлагая свою помощь при передвижении, направляйте человека, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека за руку - она помогает ему сохранять равновесие.

Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.

Опишите коротко, где Вы находитесь. Например, «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным. "

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте и не играйте с собакой-поводырем.

Не отнимайте и не стискивайте трость человека.

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 его руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, 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 незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

За столом: если вы предлагаете незрячему человеку новое блюдо (или несколько закусок на одной тарелке), можно объяснить ему, что где находится, используя принцип циферблата. Например, «на 12 - кусок сыра, на 3 - салат, на 6 - хлеб».

Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

Избегайте расплывчатых определений, описаний и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «стакан находится где-то там на столе, это поблизости от вас ...». Старайтесь быть точным: «Стакан посередине стола», «Стул справа от вас».

Пытайтесь передать словами то, что часто выражается мимикой и жестами - не забывайте, что привычный жест «там...» незрячий человек не поймет.

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.

Люди с нарушением слуха

Абсолютно «неслышащих» людей очень мало. Степень слышимости варьируется - часто люди слышат отдельные частоты, многие воспринимают определенный тембр. Слабый слух - это большая проблема для общения, но найти способы эффективного общения можно.

Начиная разговор, привлеките внимание своего собеседника. Если его слух позволяет, назовите его по имени, если нет - слегка положите ему руку на плечо или похлопайте - но не резко.

Если вам нужно привлечь внимание группы слабослышащих людей, включите и выключите свет, выдерживая паузу. Однако быстрое мигание света будет ассоциироваться с опасностью.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

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 не поняли, попросите его повторить или записать то, что он хотел сказать. Но избегайте при этом даже намек на снисходительность.

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 говорите: «Ладно, это неважно...» Сообщения должны быть простыми.

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.

Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

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:

- из десяти слов хорошо прочитываются только три;
- нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Не пытайтесь преувеличенно четко произносить слова -это изменяет артикуляцию и создает дополнительные трудности.
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Переводчик: необходимость в его участии зависит от от ситуации и людей, вовлеченных в общение. Участие переводчика позволяет:

- Повысить качество общения и избежать непонимания; -
- Избежать недоразумений и недовольства при разговоре;
- Экономить время;
- Участники разговора более свободно и богато выражают свои мысли.

Несколько советов при работе с переводчиком:

- Задача переводчика - облегчить общение. Обращайтесь при разговоре непосредственно к неслышащему собеседнику, а не к его переводчику. Не говорите: «Спроси его..», «Скажи ей...».
- Следуя своей профессиональной этике, переводчик должен переводить все, в том числе не относящиеся к вашей беседе, например, комментарии и посторонние телефонные разговоры, и Вам не желательно просить переводчика не делать этого.

Люди с проблемами речи

Трудности в речи могут быть самыми разными - слабый голос, затрудненная речь, афазия, при которой человек затрудняется в произношении отдельных слов. Главное, будьте терпеливы, разговаривая с человеком, имеющим такие проблемы.

Не игнорируйте человека, которому трудно говорить.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с таким собеседником займет у вас больше времени. Не перебивайте и не поправляйте собеседника. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

Старайтесь задавать такие вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если не поняли, что Вам сказали. Повторите то, как Вы поняли, и реакция собеседника Вам поможет.

Не стесняйтесь переспросить то, что не поняли. 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.

Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.

Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать. Предложите другие способы общения -можно использовать записки, компьютер, «голосовую машину».

Люди с трудностями в обучении

Люди с задержкой в развитии обучаются новым навыкам и воспринимают новую информацию дольше, чем среднестатистические люди. Однако все это довольно условно и зависит от многих факторов, в частности воспитания, местных традиций. Очень часто «умственно отсталыми» ошибочно называют людей, которые имеют нарушения речи, слуха и не могут воспринимать информацию, как другие.

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Если вам нужно объяснить сложную вещь, «разбейте» ее на части.

Избегайте словесных штампов и образных выражений, если вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком. Избегайте сарказма и намеков.

Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте Вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после объяснения. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.

Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет опыт, как и любой взрослый человек. Обращайтесь с ним, как со взрослым и обсуждайте с ними то, о чем вы обычно говорите с другими людьми - последние новости, погода, планы на выходные дни и пр.

Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Некоторые люди с задержкой в развитии стремятся угодить собеседнику и говорить то, что, как им кажется, от них хотят услышать. Поэтому, чтобы добиться достоверной информации, задавайте вопросы на интересующую вас тему несколько раз, несколько перефразируя их.

Люди с проблемами в обучении

Такая форма инвалидности скрыта. Люди, имеющие такие проблемы, испытывают трудности с запоминанием и извлечением из памяти информации, но не с самим мыслительным процессом. Довольно часто такие люди имеют очень высокий уровень интеллекта. Нарушения памяти встречаются довольно часто и очень разнообразны. С ними связаны функциональные ограничения слуха, речи, академических способностей, внимания, организованности, координации, восприятия и интеграции информации, гибкости мышления и пр. Соответственно, люди, проявляют различные признаки, связанные с нарушением памяти:

- Проблемы с восприятием текста (дизлексия);
- Неспособность к ручному труду,
- Неспособность воспринимать информацию на слух (или зрительно);
- Прямолинейное, не гибкое восприятие.

Когда Вы понимаете, что человек не воспринимает информацию в каком-то виде, предложите другой (если человек не может читать, объясните ему на словах, если не воспринимает на слух - запишите и т.д.). Если затрудняетесь - спросите. Будьте честным со своим собеседником.

Люди с психиатрическими проблемами

Психические нарушения - не то же самое, что задержка в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них может быть свой особый, 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 всегда принимают или должны принимать лекарства.

Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.

Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что плохо.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен или начинает испытывать стресс, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему. Возможно, нужно будет связаться с кем-то из его близких.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения.

Люди с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать свое внимание на его движения.

При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное.

Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

Перед тем, как сесть за стол с человеком, который не может управлять своими руками, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.

Если в магазине человек, который не может управлять руками, попросил Вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, не бойтесь выполнить эту просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое,

если Вас попросили набрать телефонный номер - при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.

При входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужна ли она - некоторым помощь посторонних только мешает.

Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция «только не волнуйся», «ладно», приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает.

Люди маленького роста

Существует около 200 причин, которые приводят к нарушениям роста человека. Очень часто людей маленького роста недооценивают, воспринимая, как детей.

Убедитесь, что человек может достать необходимые предметы и использовать оборудование, например, телефон и т.д.

Разговаривая с человеком маленького роста, постарайтесь расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне - можно сесть на стул, на корточки, наклониться.

ВИЧ-инфицированные люди

У людей, имеющих СПИД, поражена иммунная система, поэтому их организму труднее бороться с инфекциями.

Не бойтесь заразиться СПИДом от прикосновения. Поэтому вы вполне можете подать руку вич-инфицированному человеку.

Вич-инфицированный человек может очень легко подхватить любую инфекцию, поэтому если вы чувствуете, что заболеваете, не подвергайте его риску. Поэтому Вы должны обязательно предупредить об этом.

Если вы относитесь к вич-инфицированному человеку без предрассудков, дайте ему понять, что вы принимаете и цените его.

Список литературы:

1. С. Керне «Интеграция в общество людей с особыми потребностями» Доклад, представленный на Первой московской международной конференции по проблемам синдрома Дауна и помощи людям с умственными и нарушениями 1995, Москва
2. Ш. Рамон «Социальная эксклюзия и социальная инклюзия», Сост. Ш. Рамон и В. Шмидт. Московская высшая школа социальных и экономических наук. Хрестоматия по курсу Социальная эксклюзия в образовании. - М., 2003
3. Т. Бут «Политика включения и исключения в Англии: в чьих руках сосредоточен контроль?» Сост. Ш. Рамон и В. Шмидт. Московская высшая школа социальных и экономических наук. Хрестоматия по курсу Социальная эксклюзия в образовании. - М., 2003
4. <http://www.1540.ort.ru/integration/incedu/doc4.doc>
5. <http://www.1540.ort.ru/integration/incedu/index.php>
6. http://beregitedetei.ru/new_project/inkluz_planir
7. <http://www.1540.ort.ru/integration/teachers/pirart2.php>
8. <http://www.1540.ort.ru/integration/incedu/art9.php>

По материалам автора-составителя: Щекатуровой В. И. , СПб

Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	<ul style="list-style-type: none"> • Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, • нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. • Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. • Узкие дверные проемы и коридоры. • Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	<ul style="list-style-type: none"> • Высокие пороги, ступени. • Неровное и скользкое покрытие. • Неправильно установленные пандусы. • Отсутствие поручней. • Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	<ul style="list-style-type: none"> • Трудности в открывании дверей. • Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. • Невозможность, сложность в написании текстов. • Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	<ul style="list-style-type: none"> • Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). • Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. • Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. • Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. • Отсутствие поручней, иных направляющих. • Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. • Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие и недостаточность зрительной информации. • Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. • Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. • Электромагнитные помехи. • Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации • при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. • Неорганизованность сопровождения на объекте.