

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор: \_\_\_\_\_

Фильченкова А.А.

Приказ № 291(ОД) от 25.12.2024 г.

**Инструкция  
правилатактичного взаимодействия с людьми, имеющими физические,  
психологические, интеллектуальные и социальные особенности**

1. Начиная общения с человеком, имеющим те или иные особенности и нарушения развития, нужно стараться избегать условий, затрудняющих взаимодействие: многолюдства, помещений с плохой видимостью и акустикой, участия в разговоре сразу нескольких незнакомых вашему собеседнику людей. Если ваш собеседник окажется в стрессовой для него ситуации, взаимодействие с ним будет невозможно или неэффективно.
2. Если специалисту предстоит оказывать ситуационную помощь, ему следует обратить внимание на свой внешний вид. Одежда не должна мешать или быть слишком яркой (чтобы не отвлекать, например, от восприятия жестов), не должна иметь висящих элементов (например, украшений, которые могут зацепиться за выступающие части приспособлений) и т.д.
3. Любое взаимодействие должно начинаться только в том случае, когда вы знаете имя и отчество человека, с которым предстоит разговаривать. Также надо представить всех участников встречи, в том числе и себя.
4. Со взрослыми необходимо разговаривать, обращаясь на «вы».
5. Надо обращаться непосредственно к человеку, а не к сопровождающему или сурдопереводчику.
6. Людям с инвалидностью будет проще ориентироваться и общаться, если они будут знать правила поведения на объекте и распределение обязанностей между сотрудниками: какой человек за что отвечает, к кому с каким вопросом можно обратиться.
7. Многим людям, чтобы запомнить порядок действий, расположение предметов или способы перемещения, необходимы многократные повторения. Создайте условия для их многократного участия в тех или иных видах деятельности.
8. Помощь надо предлагать, а не молчаливо навязывать. Нельзя ориентироваться на собственное представление о помощи. Критерием оказания помощи должно быть не ваше чувство удовлетворения, а конкретный запрос от другого человека.
9. Человек должен иметь возможность полностью или частично принять помощь или ее отвергнуть.
10. Не стоит указывать на ошибки и делать замечания. Поправлять можно используя положительные формулировки, например: «Если вы сделаете так, то вам будет удобнее. Попробуйте».
11. Люди не всегда говорят о своих проблемах, но если запрос не озвучен, то окружающие не имеют возможность предпринять необходимые действия и предупредить опасную ситуацию.
12. Помните о конфиденциальности. Информацию о состоянии здоровья, переживаниях и т.д., полученную от человека для оказания помощи, не стоит передавать другим людям.
13. В большинстве случаев свои действия нужно комментировать, сопровождать словами. Тогда человеку, с которым вы взаимодействуете, будет легче понимать происходящее, оценивать свои силы и реагировать.

14. Любые технические средства реабилитации: трость, коляска, ходунки и пр. – являются личными вещами, входят в личное пространство, поэтому перемещать или прикасаться к ним без разрешения нельзя.
15. Общение с другим человеком может занять больше времени, чем вы предполагаете, поэтому вы должны быть терпеливы и внимательны. Нельзя исправлять и договаривать за человека его фразы.
16. Обращайте внимание на свою речь. Надо говорить внятно, четко, так, чтобы была возможность читать по губам. Фразы не должны быть длинными, усложнены различными оборотами. Темп не слишком быстрый и не слишком медленный. Надо говорить по делу, без намеков и сарказма. Следует избегать словесных штампов и образных выражений. Необходимо давать время для принятия решения.
17. Будьте искренними. Не бойтесь уточнить и переспросить, чтобы быть точно уверенными, что правильно поняли, а, следовательно, сможете помочь.
18. Нельзя манипулировать людьми. Манипуляция нередко маскируется под настойчивую помощь. Если человек говорит «нет», то это нельзя игнорировать и навязывать свою точку зрения.
19. Нельзя нарушать отношения между родителями (опекунами, помощниками) и человеком с инвалидностью.
20. Большое значение имеет положение в пространстве участников взаимодействия. Важно, чтобы ваши глаза были на одном уровне: например, с пожилым человеком, с беременной женщиной, многодетной мамой можно сесть рядом на скамейке, рядом с человеком на коляске поставить стул и сесть. Ваши лица должны быть обращены друг на друга, должно быть достаточно света – например, для того, чтобы записать необходимую информацию или показать какой-либо материал.
21. Необходимо использовать те средства коммуникации, которые подходят конкретному человеку.
22. Не все случаи можно описать в методическом пособии – на практике будут возникать новые и нестандартные ситуации. Важно сохранять уважение, ориентироваться на здравый смысл. Если вы поняли, что допустили бестактность или ошибку, достаточно будет извиниться.

Культуру общения невозможно сформировать вне практики. Тренируются и оттачиваются корректные речевые реакции (формулировки), способы реагирования, поза и жесты. Для того чтобы это освоить, недостаточно знать ответы в теории. Так же и принятие человека с особенностями – это не врожденное качество, а навык, который приобретается в процессе взаимодействия с разными людьми.

<b>ИСПОЛЬЗУЙТЕ</b> слова и понятия, не создающие стереотипы:	<b>ИЗБЕГАЙТЕ</b> слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой
<b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.	