

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №5» г. Сосногорска

ПРИКАЗ

25.12.2024 года

№ 290(ОД)

Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов организации и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи.

2. Возложить обязанности по организации работы по инструктированию персонала по порядку взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи на заместителя директора по АХЧ Чернышеву С.А.

3. Назначить ответственными за проведение инструктажа персонала по порядку взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи следующих сотрудников Добрынь Диану Дмитриевну, учителя начальных классов, ответственного по охране труда, Чернышеву Светлану Анатольевну, заместителя директора по АХЧ.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор школы

А.А. Фильченкова

АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛЮДЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ (МГН)

1. Основное положение

Сотрудник учреждения осуществляет сопровождение человека с инвалидностью и маломобильных граждан на весь период нахождения их в учреждении (при необходимости).

Действия сотрудника по оказанию ситуационной помощи должны удовлетворять следующим критериям:

- не наносить ущерб здоровью участникам процесса (т.е. не только инвалиду, но и помогающему);
- соответствовать должностным обязанностям сотрудника;
- быть оптимальными с точки зрения времени ожидания и получения помощи.

Важно помнить, что в каждом конкретном случае применять технологии ситуационной помощи, даже если они уже должным образом освоены, можно **только с разрешения человека, которому помогаете, принимая во внимание его инструкции и просьбы.**

Коды категорий людей с инвалидностью, нуждающихся в ситуационной помощи:

Код «К» - человек с инвалидностью или МГН передвигается в кресле-коляске, нуждается в помощи (сопровождение).

Код «О» - человек с инвалидностью или МГН (ограничен в самообслуживании на костылях, с тростью, без рук нуждается в помощи (сопровождении)).

Код «Г» - человек с инвалидностью или МГН (глухонемой, глухой, слабослышающий, нуждается в предоставлении индукционной петли и в помощи (сопровождении)).

Код «С» - человек с инвалидностью или МГН (слепой и слабовидящий ограничен в ориентации, нуждается в помощи (сопровождение)).

Код «У» - человек с инвалидностью или МГН (ограничен в общении, не контролирует свое поведение, с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи (сопровождении)).

2. Действия сотрудников учреждения при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

2.1 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН с кодом «К».

Охранник:

При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова или по камере. Выходит на улицу, помогает подняться по пандусу (при необходимости), открывает входные двери.

Оказывает помощь при входе в здание.

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

При отсутствии ответственного лица, сообщает руководителю организации.

По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по пандусу (при необходимости).

Ответственное лицо:

Узнает о цели посещения.

Помогает раздеться, одеться в гардеробе (при необходимости).

Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).

По окончании посещения объекта сопровождает человека до гардероба или выхода.

Сотрудник учреждения (при необходимости):

Оказывают помощь при одевании и раздевании в кабинете.

Помогает заполнить необходимые документы.

В случае необходимости оказывает помощь в передвижении внутри здания.

По окончании посещения, сопровождает до ответственного лица.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

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.

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

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

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.

2.2 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН с кодом «О».

Охранник (при необходимости):

При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова или по камере. Выходит на улицу, помогает подняться по пандусу или лестнице (при необходимости), открывает входные двери.

Оказывает помощь при входе в здание.

Посетителю на костылях предоставляет кресло-коляску (при необходимости), оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

При отсутствии ответственного лица, сообщает руководителю организации.

По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по пандусу или лестнице (при необходимости).

Ответственное лицо:

Узнает о цели посещения.

Помогает раздеться, одеться в гардеробе (при необходимости).

Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).

По окончании посещения объекта сопровождает человека до гардероба или выхода.

Сотрудник учреждения (при необходимости):

Оказывают помощь при одевании и раздевании в кабинете.

Помогает заполнить необходимые документы.

В случае необходимости оказывает помощь в передвижении внутри здания.

По окончании посещения, сопровождает до ответственного лица.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

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 имел возможность принимать решения заранее.

2.3 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН с кодом «Г».

Охранник:

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

Ответственное лицо:

Узнает о цели посещения.

Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).

Сотрудник учреждения (при необходимости):

Помогает заполнить необходимые документы.

При общении с людьми с нарушением слуха необходимо помнить:

Для привлечения внимания необходимо назвать человека по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми пациентом, необходимо комментировать документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением.

В случае предоставления неполного комплекта документов, необходимо в письменном виде сообщить перечень недостающих документов;

Соблюдаются общие этические нормы общения с пациентом с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

Человеку с нарушенным слухом мешает воспринимать и понимать устную речь шум, одновременный разговор двух и более людей. Поэтому с людьми, которые плохо

слышат, будет трудно общаться в больших или многолюдных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут быть помехами.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты – разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. С кем-то оптимален метод записок. Если вы не знаете, какой способ предпочесть, постарайтесь узнать это у самого глухого. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать. Не говорите: «Ладно, это неважно...».

Чтобы глухой или слабослышащий собеседник вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов.

Вы затрудните вашему собеседнику понимание разговора, если будете переключаться с одной темы на другую и обратно. Если вы хотите поменять тему, не делайте этого без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

Говорите простыми короткими фразами и избегайте несущественных слов. Выбирайте обиходные слова (т.е. наиболее часто употребляемые в речи). По возможности, избегайте фразеологизмов, крылатых слов и выражений, пословиц и поговорок. Их смысл, как правило, не известен, а значит и не понятен глухим и слабослышащим людям.

При построении фразы лучше использовать прямой порядок слов. Не злоупотребляйте в речи обособлениями, оборотами, обращениями – они осложняют понимание сказанного. Например, лучше сказать «Когда вы придете?» вместо «Придете-то вы когда теперь?».

Помните, что понимание смысла, передаваемого в речи с помощью интонационных нюансов, оттенков почти не доступно глухим людям и людям с тяжелой тугоухостью. Поэтому не стоит удивляться, если фраза с саркастической, насмешливой, ироничной интонацией будет пониматься как нейтральная. Например, «И что это мы тут делаем?» (смысл – запрет, указание на неправильное поведение) будет понята как необходимость ответить на вопрос «Что делаем?». Частично смысловые оттенки можно передать с помощью мимики.

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 вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение.

Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

2.4 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН с кодом «С».

Охранник (при необходимости):

При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова или по камере.

Выходит на улицу, помогает подняться по лестнице (при необходимости), открывает входные двери.

Оказывает помощь при входе в здание.

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

При отсутствии ответственного лица, сообщает руководителю организации.

По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по лестнице (при необходимости).

Ответственное лицо:

Узнает о цели посещения.

Помогает раздеться, одеться в гардеробе (при необходимости).

Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).

По окончании посещения объекта сопровождает человека до гардероба или выхода.

Сотрудник учреждения (при необходимости):

Оказывают помощь при одевании и раздевании в кабинете.

Помогает заполнить необходимые документы.

В случае необходимости оказывает помощь в передвижении внутри здания.

По окончании посещения, сопровождает до ответственного лица.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

Предлагая свою помощь, направляйте человека.

Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

Если это важный 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 слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

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.

Когда вы предлагаете 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.

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, 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 незрячего человека это означает "видеть руками", осязая.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, передвигайтесь на лифте. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

2.5 Ситуационная человеку с инвалидностью и МГН с кодом «У».

Охранник:

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

Ответственное лицо:

Узнает о цели посещения.

Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).

Сотрудник учреждения (при необходимости):

Помогает заполнить необходимые документы.

При общении с людьми, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.

Обращайтесь непосредственно к человеку.

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

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими 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. У них свой особый и 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 имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. 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. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

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

3. Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений

При обращении инвалида в организацию могут возникнуть трудности в оформлении и подписании документов, особенно, если заявителем на получение услуги являются инвалиды с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата (при поражении верхних конечностей).

В целях расширения возможности инвалидов самостоятельно получать услуги в практической деятельности предлагается руководствоваться следующим.

Вариант первый. При обращении за оказанием услуги инвалидов по зрению их можно направлять в органы внутренних дел для добровольной дактилоскопической регистрации на основании статьи 10 ФЗ от 25.07.1998 № 128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации». Прохождение данной процедуры позволит инвалидам в дальнейшем подавать заявление о предоставлении услуги с отпечатком пальца (пальцев) вместо подписи. В свою очередь учреждение, предоставляющее услугу, сможет на основании статьи 6 ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации» делать запрос в соответствующие органы о подтверждении личности заявителя-инвалида с использованием дактилоскопической информации.

Вариант второй. Использование для подписания заявлений и прочих необходимых документов инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи проставляемое с помощью средства механического копирования. Такая возможность предусмотрена статьей 14.1. ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» для инвалидов по зрению при осуществлении операций по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств. Хотя прямого указания на возможность использования факсимильного воспроизведения собственноручной подписи инвалида по зрению законодательство о государственных услугах не содержит, запрет на использование факсимильного воспроизведения подписи также не установлен. С учетом этого, а также того, что по статье 4 ФЗ № 210-ФЗ одним из принципов предоставления государственных и муниципальных услуг является доступность обращения за их предоставлением, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, использование факсимильного воспроизведения подписи инвалидами по зрению при их обращении за предоставлением услуг возможно (пока в законодательстве не будет установлено иное) по аналогии закона, однако с учетом правил, содержащихся в частях

второй и третьей статьи 14.1 ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

В целях реализации указанного права инвалид по зрению представляет:

- документ, удостоверяющий личность;
- нотариальное свидетельство об удостоверении тождественности собственноручной подписи инвалида по зрению с факсимильным воспроизведением его собственноручной подписи, выданное в порядке, установленном законодательством о нотариате;
- справку, подтверждающую факт установления инвалидности по зрению и выданную федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы по форме, утвержденной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Третий вариант действий (единственно возможный при личном обращении инвалида с отсутствующими верхними конечностями) – использование по аналогии закона правил п. 3 ст. 1125 Гражданского Кодекса РФ о рукоприкладчике. Если гражданин вследствие физических недостатков, болезни или по каким-либо иным причинам не может лично расписаться, по его поручению, в его присутствии и в присутствии нотариуса сделку, заявление или иной документ может подписать другой гражданин с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно гражданином, обратившимся за совершением нотариального действия.

В этом случае статья 44 Основ законодательства РФ о нотариате регламентирует порядок подписи нотариально удостоверяемой сделки, заявления и иных документов, оформляемых в нотариальном порядке, в присутствии нотариуса.

Привлечение рукоприкладчика возможно лишь по просьбе гражданина. И подписать документ за лицо, не могущее собственноручно подписать документ, может только тот, кого укажет гражданин, – нотариус не имеет права выступать инициатором привлечения для подписания иного лица, и права выбора такого лица у нотариуса также нет.

В этом случае устанавливается личность обоих лиц. На документе совершается удостоверительная надпись по утвержденной форме.

Помимо того, гражданину, являющемуся незрячим, прочитывается текст документа, о чем на документе делается отметка. Если обращается за свидетельствованием подлинности подписи инвалид по слуху, то присутствует сурдопереводчик. В этом случае устанавливается личность обратившегося, личность сурдопереводчика, проверяются его полномочия. Сурдопереводчику разъясняется требование закона о сохранении тайны совершенного нотариального действия.

Поскольку по правилам п. 3 ст. 1125 Гражданского кодекса РФ должны быть указаны причины, по которым лицо не могло подписать документ собственноручно, а также фамилия, имя, отчество и место жительства гражданина, подписавшего документ по просьбе заявителя (в соответствии с документом, удостоверяющим личность этого гражданина) в формуляре заявления должно быть предусмотрено место для соответствующих отметок в специальной графе. Если такого места в формуляре (бланке) документа не предусмотрено, представляется возможным совершение соответствующей надписи на оборотной части заявления (листа, на котором ставится подпись).

Четвертый вариант. Инвалид по зрению собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает инвалиду по зрению текст документа полностью, о чем на документе делается отметка и указывает место для подписи. Если инвалид является правой рукой, то специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись. Если инвалид левша, то ручка вкладывается в левую руку, а указательный палец правой руки ставится на место для подписи.

4. Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ 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
ПРИМЕЧАНИЕ: «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.	

Ситуационная помощь глухим и слабослышащим

Существует стойкое убеждение, что человеку с нарушением слуха помощь на объекте особенно не нужна: он передвигается самостоятельно, и преодоление архитектурных барьеров не вызывают у него трудностей, в отличие от незрячих людей или людей, передвигающихся на инвалидных колясках.

Однако существует множество информационных барьеров на территории и на объекте: отсутствует понятная и доступная информация для ориентации на территории (например, указатели о назначении здания), нет полного расписания и часов работы организации и т.д. В этом случае нужно начать с подробного размещения информации на сайте организации.

Но главный барьер – это коммуникационный: возможность общения с сотрудниками теми средствами, которые доступны человеку с нарушениями слуха.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь. Они могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты, поэтому разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. С кем-то оптимален метод записок, а при дистанционном общении – смс-сообщения, интернет. Одним словом, если вы не знаете, какой способ предпочесть, постарайтесь узнать это у самого человека с нарушением слуха. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать на бумаге, напечатать в смартфоне.

Вот несколько основных правил преодоления коммуникационных барьеров в общении с глухим или слабослышащим человеком.

- Человеку с нарушенным слухом мешает воспринимать и понимать устную речь шум, одновременный разговор двух и более людей. Поэтому с людьми, которые плохо слышат, будет трудно общаться в больших или многолюдных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут быть помехами.
- Чтобы глухой или слабослышащий собеседник вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов.
- Вы затрудните вашему собеседнику понимание разговора, если будете переключаться с одной темы на другую и обратно. Если вы хотите поменять тему, не делайте этого без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»
- Говорите простыми короткими фразами и избегайте несущественных слов. Выбирайте обиходные слова (т.е. часто употребляемые в речи). По возможности, избегайте фразеологизмов, крылатых слов и выражений, пословиц и поговорок. Их смысл, как правило, не известен, а значит и не понятен глухим и слабослышащим людям.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, пришлите сообщение в мессенджер, по электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Ситуационная помощь слепым и слабовидящим

Основная задача ситуационной помощи людям с нарушением зрения – это сопровождение и помощь при передвижении. Считается, что во время сопровождения главное – перевести человека с нарушением зрения из одного места в другое. О безопасности, о том, чтобы помочь незрячему человеку сориентироваться, запомнить маршрут, сделать передвижение в целом комфортным, мало кто задумывается.

Если незрячий планирует посещать этот объект в дальнейшем, то во время пути к нему сопровождающий должен сообщать максимальную информацию о маршруте, комментировать свои действия. Это понадобится человеку с нарушением зрения для его дальнейшего запоминания, самостоятельной ориентировки, контроля за правильностью перемещения. Для этого:

- старайтесь совершать все повороты под прямым углом, избегая плавных, закругленных поворотов;
- ходить по одному и тому же маршруту, избегая сокращения пути по газонам и т.п.;
- обращать внимание на важные и опасные объекты во время движения, комментировать то, что встречается на пути. Здания и конструкции, уклоны поверхности земли, повороты и даже звуки могут впоследствии послужить ориентиром для незрячего человека, если он при передвижении потеряет направление.

При первых посещениях объекта необходимо максимально полно и подробно составить основные маршруты движения по территории (например, к санитарному помещению и т.д.) и по объекту (к месту оказания услуги, к месту отдыха).

Иногда слепые или слабовидящие люди могут не знать, каким должен быть этикет сопровождения. Например, слепой мужчина может настаивать на том, чтобы сопровождающая девушка взяла его под руку или же хочет придерживать ее руками за плечи. Это может сильно смутить девушку. В других случаях, напротив, слепой человек может не разрешать сопровождающему прикасаться к себе, опасаясь, что необученный человек может взять его под руку и вести впереди себя, не объясняя куда и зачем он его ведет. Чтобы избежать подобных недоразумений, сопровождающий должен до начала движения обсудить с сопровождаемым все детали по сопровождению с учетом всех особенностей сопровождаемого: уточнить, с какой из сторон (справа или слева) незрячему удобнее идти, предложить ему взять себя под локоть, чтобы быть на пол шага впереди, объяснить, что сопровождающий испытывает дискомфорт от того, что его будут держать за плечи и т.п.

Ориентировка на объекте

Слепым и слабовидящим людям трудно ориентироваться внутри помещения: сложно найти место предоставления услуги санузел и т.д. Поэтому сопровождение нужно незрячим людям и внутри объекта.

Незрячим людям поможет ориентироваться на объекте рельефный план (тактильная мнемосхема) внутренних помещений и прилегающих территорий, если они обширны и если рядом есть и другие строения.

Вот несколько правил по сопровождению незрячего человека.

1. Сами предлагайте помощь незрячим, ведь слепым и слабовидящим людям трудно самостоятельно найти тех, кто помог бы им. Для этого дотроньтесь до руки человека и задайте вопрос: «Вам помочь?», «Что именно вы хотите?» и т. п. Пусть вас не обманывает

то, что слепой или слабовидящий человек может носить очки: это немного облегчает им ориентацию, но и в очках они плохо видят и нуждаются в помощи зрячих.

2. Не хватайте незрячего и не тащите его за собой. Объясните коротко, куда и зачем надо идти.

3. Не навязывайте помощь человеку с нарушением зрения, если он от нее отказывается. Незрячий, как и любой человек, имеет личное пространство, которое оберегает и очень чутко относится к любому вторжению.

4. Если человек принял вашу помощь, перед началом движения выясните точное место, в какое он хотел бы попасть во избежание неловких или конфликтных ситуаций.

5. Предлагая себя в качестве проводника, попросите человека взять вас под руку и идите на полшага впереди. Не хватайте трость незрячего. По изменению походки, изменению высоты руки сопровождающего незрячий человек ориентируется о приближении препятствия, появлению ступеней, бордюров и т.д.

6. Передвигаясь по объекту с незрячим, держащим вас под локоть, в узких местах заводите руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя с вами контакта, двигаться следом.

7. Ведя незрячего, описывайте обстановку вокруг, информируйте о направлениях максимально конкретно. Определяйте левую и правую стороны по отношению к позиции незрячего.

8. Предупреждайте сопровождаемого о предстоящих препятствиях, изменении высоты, появлении предметов: ступенях, низких потолках, высоких порогах и т. д. При подходе к бордюрам/лестницам сообщайте: «Бордюр вверх/вниз», «Ступени вверх/вниз». Например: «Вперед и лестница вверх спяты ступеньками».

9. Положив руку незрячего на перила лестницы, вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема. По ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

10. Объясните причину возникновения неожиданных громких звуков и шумов.

11. Не отходите от незрячего без предупреждения даже на небольшое расстояние, если он останется при этом один.

12. Если вам необходимо оставить незрячего человека на некоторое время одного или он сам вас попросил об этом, оставьте его возле какого-либо ориентира (скамейка, стена, мебель и т.д.), который должен быть безопасным, без выступающих острых углов. Человек, стоящий у ориентира, не должен никому мешать. Обязательно предупредите его о том, что вас временно не будет рядом. Нельзя оставлять человека в открытом пространстве посреди помещения, не предупредив его об этом.

13. Все свои действия: неожиданные остановки, резкие повороты и др. – нужно обязательно комментировать и объяснять. Например: «Извини(те), я слишком поздно заметил столб на нашем пути, давай(те) его обойдем».

14. Не усаживайте инвалида по зрению, подталкивая к сиденью. Предложите сесть, а затем положите его руку на спинку стула (подлокотник, скамью).

15. Если незрячему необходимо взять какой-либо предмет, не следует тянуть его руку к предмету. Подайте его сами, вложив в ладонь.

16. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

17. При выборе скорости передвижения нужно ориентироваться на скорость человека с нарушением зрения.

18. Помните, что ведя незрячего человека, вы должны контролировать не только свободное пространство перед вами и вашим сопровождаемым, но и следить, чтобы никто и ничто не находилось близко от пути вашего следования, чтобы незрячий человек не задел плечом прохожего, столб или строение. Это не только болезненно, но и может привести к боязни и зажатости человека с нарушением зрения и очень усложнит вашу работу.