

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий МБДОУ г. Астрахани № 119  
Е.О. Подвальнова  
приказ от 04.11.2019 № 98, прил. 2



## **Правила этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья.**

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, называется **коммуникативная эффективность**.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать человека с ограниченными возможностями здоровья и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

**Не используйте заведомо некорректные выражения** (калека, Даун, дебил, неполноценный и пр.). Подобные слова обычно употребляют с целью намеренно оскорбить человека.

### **Правила корректного языка**

**Когда вы говорите или пишете лицам с ограниченными возможностями здоровья, используйте:**

- Инвалид - человек с ограниченными возможностями здоровья
- Умственно отсталый человек - человек с задержкой в развитии
- Даун - человек с синдромом Дауна
- Человек с эпилепсией - человек, подверженный эпилептическим припадкам
- Душевнобольные люди - люди с душевным или эмоциональным расстройством
- Слепой человек - слабовидящий человек; незрячий человек
- Глухой человек - человек, который плохо слышит, человек с трудностями в общении, с затруднениями в речи.

Существуют **общие правила этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья**, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

**1. Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с человеком с ограниченными возможностями здоровья, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

**2. Пожатие руки:** когда вас знакомят с человеком с ограниченными возможностями здоровья, 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. 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 в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

**4. Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

**5. Адекватность и вежливость:** обращайтесь с взрослыми лицами с ограниченными возможностями здоровья как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на Ты, только если вы хорошо знакомы.

**6. Не опирайтесь на кресло-коляску:** опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть 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, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. 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.

**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 в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

**Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.**

**Правила этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

- 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.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- 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.

**Правила этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья, имеющими нарушение слуха:**

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо 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.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

**Правила этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:**

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

**Правила этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья, 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.
- 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 лицами с ограниченными возможностями здоровья, 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 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, напечатать.

Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны.