

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ МОСКАЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ
ОБЛАСТИ ДЕТСКИЙ САД «ОГОНЕК»

РАССМОТРЕНО:
Педагогическим советом
Протокол № 3
от 19.02.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ:
заведующий МБДОУ
детский сад «Огонек»
_____ А.А. Лила
Приказ № 16-ОД
от 19.02.2025 г.

к д д з д
з з и л з з к з г л з к з л з д л з
ж д л з ж

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Федеральный закон от 01 декабря 2014 г. №419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов", Уставом муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Москаленского муниципального района Омской области детский сад «Огонек» (далее - Учреждение)

Сведения о документе:

- 1 Разработан заведующим А.А. Лила, медицинской сестрой И.В. Русаковой
- 2 Введен в действие с «19» февраля 2025 г.
(приказ от 19.02.2025 № 16- ОД)
- 3 Введён впервые 19.02.2025г.

1. к з л д д з

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.2 Действие настоящего положения распространяется на получателей социальных услуг Учреждения.

2. з д к д д з

2.1 Учреждение организует оказание услуг людям с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Требованиями к организации социальной защиты для лиц с ограниченными возможностями

здоровья в организациях социальной защиты населения, в том числе Уставом Учреждения и настоящим Положением.

2.2 Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в Учреждении используется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

2.3 Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

3. й д дй г зй д ззз кзг з

3.1 Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность Учреждения по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2 Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

№ п/п	Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
1	К – инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома.
2	С – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи и сопровождении, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации (слепые и слабовидящие).	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома.
3	О – с поражением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне дома.
4	Г – инвалид глухонемой или глухой	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика

№ п/п	Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
5	У - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением	Составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении учреждения здравоохранения инвалидам с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:	-сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); -ознакомление с расположенной в учреждении информацией; -помощь в заполнении документов (уточнить информацию); -ознакомление с расположенной в учреждении информацией

4. д д д з д к з и г к д д д г

4.1 В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения, нуждающихся в ситуационной помощи в Учреждении:

а) оборудована система сигнализации и оповещения лиц с ограниченными возможностями, способствующая обеспечению безопасности обучающихся в соответствии с СНиП 21-01 "Пожарная безопасность зданий и сооружений" и ГОСТ 12.1.004 "Система стандартов безопасности труда.

Пожарная безопасность. Общие требования";

б) кнопка вызова персонала

4.2 Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения наличие приспособленной входной группы здания для ЛОВЗ (пандусы и другие устройства и приспособления)*

Функциональная зона	Обеспечение условий для беспрепятственного доступа
Наличие приспособленной входной группы здания для ЛОВЗ (пандусы и другие устройства и приспособления)	- В здании имеется центральный вход с оборудованным звонком к дежурному вахтеру.
Наличие возможностей перемещения ЛОВЗ внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	- на первом этаже перемещение внутри здания без сопровождающего возможно, имеется зона ожидания; - на втором этаже перемещение внутри здания без сопровождающего невозможно, имеется зона ожидания
Наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений для ЛОВЗ (перила, поручни, специализированное сантехническое оборудование и т.д.)	

Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, информационными табло с тактильной (пространственнорельефной) информацией и др.	- все кабинеты оснащены противопожарной звуковой сигнализацией; - пути эвакуации обозначены светящейся табличкой "Выход".
--	--

5. к з л й ж з з з и л з з кзг л 5.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К» 5.1.1 Организационные мероприятия:

а) на стоянке автотранспортных средств около Учреждения выделены места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

б) в Учреждении назначен сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания, проводить к зоне целевого назначения;

в) на здании Учреждения установлена кнопка вызова службы помощи;

5.1.2 При нахождении инвалида с кодом «К» в Учреждении ему оказывается ситуационная помощь*:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

в) помочь раздеться и одеться (при необходимости и внутри помещения);

г) при посещении туалета, при необходимости и в случае вызова.

5.1.3 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.1.3.1. Медицинская сестра:

а) видит инвалида на коляске или слышит сигнал кнопки вызова;

б) выходит на улицу, в случае необходимости помогает колясочнику войти в здание, открывает перед ним входные двери;

в) оказывает помощь инвалиду на коляске при входе в здание;

г) выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;

д) оказывает помощь при выходе из Учреждения; 5.1.3.2 медицинская сестра оказывает помощь:

а) оказывает помощь при одевании и раздевании;

б) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам, сопровождает к местам общего пользования;

Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, приведены в приложении А.

5.2 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

5.2.1 При нахождении инвалида с кодом «С» в Учреждении ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания;
- в) при подъеме и спуске с лестницы;
- г) при раздевании и одевании;
- д) при необходимости оказывается помощь в туалете.

5.2.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности *.

5.2.3.1 Вахтер:

- а) видит инвалида с белой тростью;
- б) встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание);
- в) открывает входные двери;
- г) берет инвалида под локоть и сопровождает до места ожидания;
- д) выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;
- е) оказывает помощь при выходе из Учреждения;
- ж) при наличии у инвалида собаки-поводыря - оказывает помощь при прогулке собаки.

5.2.3.2 сотрудник оказывающий помощь:

- а) помогает при одевании и раздевании;
- б) сопровождает до нужного кабинета, придерживая его под локоть;
- в) оказывают помощь при ориентации в помещении.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение, приведены в приложении А.

5.3 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

5.3.1 Организационные мероприятия проводимые Учреждением:

- а) для облегчения входа и выхода сотрудник оказывающий помощь открывает и закрывает дверь;

5.3.2 При нахождении инвалида с кодом «О» в помещениях ему оказывается ситуационную помощь при всех действиях при передвижении или выполняемых руками:

- а) при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;
- б) в гардеробе - при раздевании и одевании;
- в) при оплате услуг необходимо помочь инвалиду, а также помочь оформить необходимую документацию.

5.3.3 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности *.

5.3.3.1 Вахтер:

- а) видит инвалида с палочкой, ходунками, на костылях;
- б) встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- в) открывает входные двери;
- г) сопровождает инвалида до места ожидания;
- д) выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;
- е) оказывает помощь при выходе из Учреждения;

5.3.3.2 сотрудник оказывающий помощь:

- а) помогает при одевании и раздевании;
- б) сопровождает до нужного кабинета.

5.4 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» *

5.4.1 Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Учреждением.

5.4.2 При плановом посещении Учреждения инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращаться за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

5.4.3 Во время пребывания инвалида в Учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

5.4.5 При отсутствии сурдопереводчика сотрудник Учреждения оказывающий помощь знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

Приложение 2
к приказу № 16-ОД от 19.02.2025г.

3 ОВП Й З

гк г зй л з з к гдд г й к ж жк
ддгд з Л й кд й л з з к и л й и к з гд йзи г
дй«

ИВ Й з з ОЗ В з И Л з з Б КЗ Л П КЗЦ
Й ВДА ИВИ

1. з д к дд з

Настоящая инструкция устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Москаленского района" (далее – Учреждение).

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений центра по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к услугам Учреждения им необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

1 Б ж д д д з к зигк д д д г ддгд з д
з кзг дг з з з и л з д гзл д д з

- Наличие списка лиц, перечня кабинетов и номеров телефонов, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам.
- Выделение на стоянке Учреждения специального парковочного места для автотранспорта инвалидов, которое не должны занимать иные транспортные средства;

- Оборудование Учреждения элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами и планом адаптации;
- Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
- Наличие информации о доступности Учреждения.

2. д и з г з й з й ж з з з и л з д з з й г л з
й д з и з к з г з

Ситуационная помощь в Учреждение оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид соответствующей категории. Правила этичного поведения при общении с людьми, имеющими инвалидность, приведены в приложении А.

1 О з л з к з г й г л Й— инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома)

Медицинская сестра:

- видит инвалида на коляске или слышит сигнал кнопки вызова;
- выходит на улицу, в случае необходимости помогает колясочнику войти в здание, открывает перед ним входные двери;
- оказывает помощь инвалиду на коляске при входе в здание;
- выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения; Медицинская сестра:
- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- здоровается, представляется, выясняет более подробно цель визита;
- помогает в случае необходимости снять верхнюю одежду;
- сопровождает при передвижении к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

1 1 О з л з к з г й г л О— инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома)

О г з й д г д з

- видит инвалида с белой тростью;
- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- берет инвалида под локоть и сопровождает до места ожидания;
- выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения; О г з й д г д з

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- здоровается, представляется, выясняет более подробно цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- помогает в случае необходимости снять верхнюю одежду;
- сопровождает под локоть при передвижении к месту назначения;
- оказывают помощь при ориентации в здании Учреждения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

1 2 О з л з кзг й г л « инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне дома

О г зй ддгд з

- видит инвалида с палочкой, ходунками, на костылях;
- встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- сопровождает инвалида до места ожидания;
- выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения; **О г зй ддгд з**
- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- здоровается, представляется, выясняет более подробно цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- помогает в случае необходимости снять верхнюю одежду;
- сопровождает к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета; - оказывает помощь при одевании.

1 3 О з л з кзг й г л А« инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Учреждением.

При плановом посещении Учреждения инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращаться в службу помощи за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

При посещении Учреждения слабослышащий общается с сотрудниками Учреждения через сурдопереводчика, а при его отсутствии при помощи переписки на бумажном носителе. Специалист по социальной работе Учреждения должен иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

О г зй ддгд з

- видит инвалида с ограничениями по слуху;
- предоставляет в случае необходимости блокнот и ручку;
- выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида.

О г з й д г д з

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- через сурдопереводчика или при помощи переписки на бумажном носителе здоровается, представляется, выясняет более подробно цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- сопровождает к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- провожает инвалида.

2 д д

3.1. Сотрудники Учреждения несут ответственность за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками Учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

3.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к услугам Учреждения сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

3.3 При оказании ситуационной помощи сотрудники Учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

З К Д Д З З Д З З З К З Г Л З

- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- 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.

З К З Й Д З Д З З З К З Г Л З З З Л З Г З З
Д Д З Д Д З З

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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 или пройти по ковру с длинным ворсом.
- 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.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- 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.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это 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.

З К З Й Д З Д З З З К З Г Л З З Л Д З Л З Д З Д Ж Д З Д З К З Д Ж З Л З

- 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.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем. - 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 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. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. - 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», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- 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.

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

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты. - 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.
- 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 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 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.
- 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, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

з к з й д з д з з з к з г л з з л д з л з ж г д д й ж з з з з к д л
д з л д д д з

- 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.
- Говоря о задачах или проекте, 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. 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.

з к з й д з д з з з к з г л з з л д з л з з з д й з д д з

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.

з к з й д з д з з к з г л з з л ж г д з д з

- 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.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время. - Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- 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, напечатать.

П д й л д г з з з к ж з к з з и з д з з
з к з г л з

З О КЫ ИВД слова и понятия, не создающие стереотипы:	З ДА ИВД 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

З О КЫ ИВД слова и понятия, не создающие стереотипы:	З ДА ИВД слов и понятий, создающих стереотипы:
---	--

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	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с

З О КЫ ИВД слова и понятия, не создающие стереотипы:	З ДА ИВД слов и понятий, создающих стереотипы:
эмоционального развития	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.