



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
АДМИНИСТРАЦИЯ ПРИМОРСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД №61 ПРИМОРСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
197373, Санкт-Петербург г, Авиаконструкторов пр-кт, д 17, корп 2, литер. А
Телефон: 8-812-348-24-14, факс 8-812-348-24-14

ОКПО 48938313 ОГРН 1117847368320 ИНН/КПП 7814510853/781401001
E-mail: detsad61prim@obr.gov.spb.ru, сайт: detsad61.spb.ru

ПРИКАЗ

От 28.08.2020

№117/01-ОД

«Об утверждении Правил этикета при общении
с инвалидами работников ГБДОУ детский сад № 61
Приморского района Санкт-Петербурга»

В целях соблюдения требований доступности для инвалидов организации социального обслуживания ГБДОУ детский сад № 61 Приморского района Санкт-Петербурга и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила этикета при общении с инвалидами и иных маломобильных граждан работниками ГБДОУ детский сад № 61 Приморского района Санкт-Петербурга. (Приложение № 1)
2. Ознакомить сотрудников ГБДОУ детский сад № 61 с Правилами этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.
3. Контроль за исполнение настоящего приказа оставляю за собой.

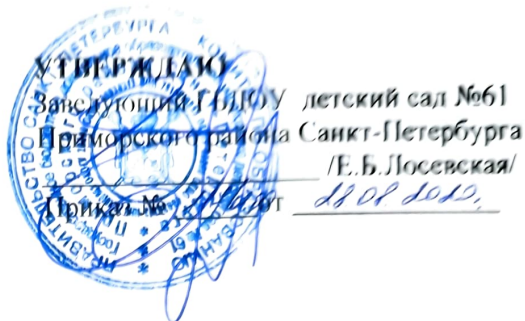
Заведующий ГБДОУ детский сад № 61



Е.Б.Лосевская

ПРИНЯТО

Общим собранием работников
ГБДОУ детский сад №61
Приморского района Санкт-Петербурга
Протокол № 1 от 28.08.2020



Правила этикета при общении с инвалидами работников ГБДОУ детский сад № 61 Приморского района Санкт-Петербурга

I. Общие положения

1. Правила этикета при общении с инвалидами работников ГБДОУ детский сад № 61 Приморского района Санкт-Петербурга (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками ГБДОУ детский сад № 61 Приморского района Санкт-Петербурга (далее – ОО) при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее - МГН).
2. Целью настоящих правил является – установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а также оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
3. Каждый работник ОО должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.
4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в ОО.
5. Правила являются приложением к Политике обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи, и доводится до всех работников ОО под личную подпись.

II. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

III. Общие правила этикета при общении с инвалидами

1. **Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. **Пожатие руки:** 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. **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 инвалидами 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.
10. **Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?»** тому, кто не может видеть или слышать.

IV. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма

4.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

- Помните, что 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 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.

4.2. Правила этикета при общении с инвалидами, 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.
- 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.