

УТВЕРЖДЕНО

Распоряжением

Ивацевичского

исполнительного комитета

04.07.2023 № 179-р

председателя

районного

ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий при обращении в Ивацевичский райисполком

1. Общие требования при оказании ситуационной помощи:

1.1. уточнение характера и объема необходимой помощи (по возможности) до посещения объекта;

1.2. уточнение характера и объема необходимой помощи, порядка ее оказания непосредственно с инвалидом при его обращении в Ивацевичский райисполком;

1.3. оказание помощи только после уточнения согласия инвалида ее принять, без навязывания, с соблюдением нравственно-правовых принципов общения и взаимодействия;

1.4. осуществление тактильного контакта или иного вмешательства в личное пространство только после получения согласия инвалида;

1.5. обеспечение речевого сопровождения выполняемых действий (при необходимости).

2. При взаимодействии с людьми с инвалидностью должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения:

2.1. уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладать индивидуальный подход к человеку;

2.2. при разговоре с инвалидом обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре;

2.3. при встрече с человеком с нарушениями зрения обязательно представляются все присутствующие. Если общая беседа в группе, не забывать пояснять, к кому в данный момент обращаются;

2.4. в случае предложения помощи необходимо ожидать пока ее примут, а затем поинтересоваться, что и как делать;

2.5. к ребенку допустимо обращаться по имени, к взрослому – по имени и отчеству; говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития

– перейти на общение на ясном языке);

2.6. при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно. Необходимо быть терпеливым, не поправлять, не перебивать его и не договаривать за него;

2.7. избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать человека с инвалидностью и стараться слышать его. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия. Стараться цивилизованно противостоять манипулированию. Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

3. Правила при общении с человеком с двигательными нарушениями:

3.1. любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и другое, не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью;

3.2. необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям;

3.3. если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения;

3.4. если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно);

3.5. при выполнении обычных действий по самообслуживанию, люди с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и прочее; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций нередко приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с человеком с инвалидностью в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные;

3.6. здороваясь, знакомясь с человеком с поражением верхних конечностей приемлемо пожать руку, воспользовавшись его сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

4. Правила при общении с человеком с нарушениями слуха:

- 4.1. для общения с человеком с нарушением слуха необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;
- 4.2. расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.);
- 4.3. убедиться, что собеседник смотрит на вас;
- 4.4. общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;
- 4.5. для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины);
- 4.6. говорить нужно спокойно, четко, ясно и ровно;
- 4.7. выразаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;
- 4.8. при использовании жестового языка или дактиля обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику;
- 4.9. если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например письменную речь или набор текста на мониторе компьютера.

5. Правила при общении с человеком с нарушениями зрения:

- 5.1. следует обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь;
- 5.2. подходя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом;
- 5.3. при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи;
- 5.4. если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно));
- 5.5. при встрече представиться первым. Представляя человека с нарушением зрения (или зрения и слуха) человеку без указанных

нарушений и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других;

5.6. чтобы незрячий человек понял, что голос обращен к нему, тронуть его за руку и уже после этого говорить;

5.7. предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку;

5.8. предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;

5.9. осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать человека с нарушением зрения и не «тащить» его за собой;

5.10. следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.;

5.11. не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. При уходе необходимо привести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно;

5.12. не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом, не оставлять двери полуоткрытыми;

5.13. при необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию;

5.14. всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону;

5.15. когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему;

5.16. при перемещении нужно предупредить собеседника;

5.17. при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

5.18. при спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

6. Правила при общении с человеком с нарушениями речи:

6.1. нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;

6.2. если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха;

6.3. не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль;

6.4. не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;

6.5. необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

6.6. если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;

6.7. если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию, отображение информации на мониторе компьютера.

7. Правила при общении с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями:

7.1. при взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;

7.2. следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания. При разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);

7.3. если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь;

7.4. использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Говоря о задачах или проекте, рассказывать все «по шагам», давать собеседнику возможность осмыслить каждый шаг. Быть готовым повторить несколько раз;

7.5. следует помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы;

◆ 7.6. начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

7.7. в случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время;

7.8. в разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него;

7.9. говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.