Утверждено:

заведующий МДОУ д/с №4

«Колокольчик»

\_\_\_\_\_\_\_\_И.В. Тимошенко

Приказ № 102/3 ОД от 01.09.2020г

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по оказанию услуг лицам с ОВЗ работниками**

**МДОУ д/с №4 «Колокольчик» с. Новая Жизнь**

Инструкция разработана в соответствие с Федеральным Законом от 24.11.195 г.   № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ», Приказа Минздравсоцразвития РФ от 14.02.2012 N 120 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации», Федеральным Законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Приказов Минтруда Россииот 25.12.2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики», № 792 от 31.12.2013 г. «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», Постановления Правительства РФ от 01.12.2015 N 1297 (ред. от19.04.2016) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2020 годы», Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам соц. защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Конвенцией ООН о правах инвалидов, Методическим пособием «Для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

Работники МДОУ д/с №4 «Колокольчик»обязаны выполнять правила этикета при общении с инвалидами и оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эф­фективность.**

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для работников сферы образования профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и по­нимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреж­дении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следую­щих основных навыков:

* избегать конфликтных ситуаций;
* внимательно слушать инвалида и слышать его;
* регулировать собственные эмоции, возникающие в процес­се взаимодействия;
* обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
* цивилизованно противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инва­лидами, которыми могут воспользоваться работники орга­низаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

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 наты, только если вы хорошо знакомы.

*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.

* *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.
* *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.
* *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.
* *Не смущайтесь,* если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом?» тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными рас­стройствами функций организма17. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому че­ловеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективны­ми.

**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.

**Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение**

**зрение 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.
* 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 закладывайте руки назад - это неудобно.

**Правила этикета при общении с инвалидами, 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.
* 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.

**Правила этикета при общении с инвалидами, 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.
* 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.

**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.

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.