



Утверждаю:  
Директор ГКОУ СО  
«Карпинская школа-интернат»  
Ю.А.Бирюкова  
Приказ от «    »    2019 №   

## **Алгоритм взаимодействия сотрудников при работе с инвалидами с учётом у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.**

### **Список сотрудников, непосредственно связанных с обеспечением доступности в ГКОУ СО «Карпинская школа-интернат»:**

- МОП
- Ассистенты
- Дежурный администратор
- Медицинские работники
- Социальные педагоги
- Педагоги-психологи

### **Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:**

- инвалид передвигается на кресле-коляске;
- инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- инвалид с нарушениями зрения (слепой или слабовидящий);
- инвалид с нарушениями слуха (глухой (глухонемой) или слабослышащий);
- инвалид с нарушениями умственных функций (имеющим задержку в развитии и проблемы общения, умственные, психические нарушения, испытывающим затруднения в речи).

### **Ситуационная помощь, оказываемая инвалидам сотрудниками ГКОУ СО «Карпинская школа-интернат»:**

#### **МОП, ассистенты:**

- Встречает инвалида при входе в здание (при необходимости),
- Открывает входные двери, оказывает помощь при входе в здание (при необходимости),
- Выясняет цель, причину посещения ОУ,
- Сообщает о прибытии в ОУ инвалида дежурному администратору либо специалисту из вышеуказанного списка.

#### **Дежурный администратор, медицинский работник, социальный педагог, педагог-психолог:**

- Сопровождает посетителя до кабинета,
- Оказывает помощь при ориентации в расположении кабинетов,
- Оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает посетителя по кабинетам ОУ (если требуется личное присутствие посетителя),
- При необходимости знакомит посетителя с информацией на стендах,
- По окончании приема оказывает помощь при выходе из здания,
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

## **Действия специалистов при оказании ситуационной помощи в соответствии с категорией инвалидности.**

**При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, необходимо помнить:**

- 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.
- 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.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а 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.

**При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими нарушение зрения, необходимо помнить:**

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- 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, порогах и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
- 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 важный 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 «Ручка находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Ручка 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.

**При общении с людьми с нарушениями слуха необходимо помнить:**

- Существуют разные степени глухоты: слабослышащие, «практически» глухие и полностью глухие. Поэтому существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете какой предпочесть, спросите у них.
- Прежде чем начать общаться с глухим человеком или заговорить с ним, привлечите его внимание. Установите зрительный контакт. При необходимости можно помахать руками или легко дотронуться до человека, чтобы привлечь его внимание. Нужно быть внимательными к такому человеку и не тыкать его, так как среди глухих это считается невежливым, поэтому слегка касайтесь людей, к которым вы обращаетесь. Лучше всего дотронуться до плеча, несколько раз слегка нажав на него.
- Оставайтесь для них в поле зрения. Старайтесь, чтобы ваши глаза были на том же уровне, что и у них (сядьте, если человек сел, встаньте, если человек встал, компенсируйте большую разницу в высоте), вы должны находиться от него немного дальше, чем обычно (1-1,5 метра), это необходимо для того, чтобы увидеть все жесты. Убедитесь, что в помещении достаточно света и собеседник хорошо вас видит.
- Поздоровайтесь нормальным голосом и тоном. Шепот или крик будут искажать ваши губы, и собеседник может не понять, что именно вы говорите (многие умеют читать по губам в определенной степени). Аналогично, если вы ускоряете движения рта, то вас будет труднее понять, чем, если бы говорили нормально. Не кладите ничего в рот или возле рта (жевательная резинка, руки и т.д.). Повышение голоса помогает только, если человек плохо слышит, но у этого способа есть негативные стороны такие, как привлечение постороннего внимания, и человек, с которым вы общаетесь, будет неловко себя чувствовать. Если вы видите, что человек не умеет читать по губам, вы можете с ним общаться с помощью блокнота и ручки. Напишите приветствие, свое имя и вступление.
- Продумайте суть того, что собираетесь говорить. Как только глухой установит суть разговора, ему будет проще вас понять. Не меняйте резко тему разговора: даже тот, кто идеально может читать по губам, понимает только 35 процентов от того, что вы говорите, остальное он угадывает по контексту. Остановитесь и спросите, понимает ли он вас.
- При разговоре с глухим человеком, который может читать по губам, стойте лицом к нему. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Если при разговоре вы повернули голову в сторону – он может вас не понять.

- Используйте жесты и визуальные подсказки. Вы также можете употреблять мимические действия. Вы можете написать на бумаге то, что вы хотите сказать, и показать это глухому человеку. Многие глухие также используют сотовые телефоны для набора сообщения.
- Будьте вежливыми. Если вас отвлекают вещи, которые глухой может не заметить, такие, как телефонный звонок или стук в дверь, объясните, почему вы отвлеклись. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Постарайтесь ответить на все заданные вопросы. И убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник. Терпение является самой главной частью. Не торопитесь, они не могут себе позволить слишком много и слишком быстро.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

**При общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения, необходимо помнить:**

- 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.
- Консультируя человека, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Найдите к человеку с проблемами развития индивидуальный подход.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы.

**При общении с инвалидами, имеющими психические нарушения, необходимо помнить:**

- 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.

**При общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи необходимо помнить:**

- 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.
- Знайте, что затруднения в речи – не всегда 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.