

ПРИНЯТО

Общим собранием работников
ГБДОУ детского сада № 92
Невского района
Санкт-Петербурга
(протокол 28.05.2021 г. № 4)

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом заведующего
ГБДОУ детским садом № 92
Невского района
Санкт-Петербурга
от 31.05.2021 г. № 25/5

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБРАЩЕНИИ РАБОТНИКОВ С ИНВАЛИДАМИ в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 92 комбинированного вида Невского района Санкт-Петербурга

1. Общие положения

1.1. Правила этикета при общении работников с инвалидами Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 92 комбинированного вида Невского района Санкт-Петербурга (далее – Правила) (далее – ГБДОУ) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм модели поведения работниками ГБДОУ при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее – МГН).

1.2. Целью настоящих правил является: установление эффективного общения с инвалидами другими МГН, а также оказания им необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.3. Каждый работник ГБДОУ должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

1.4. Знание и соблюдение работниками Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации ГБДОУ, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в ГБДОУ.

1.5. 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 ГБДОУ под подпись.

2. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами

2.1. Избегать конфликтных ситуаций.

2.2. Внимательно слушать инвалида и слышать его.

2.3. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия.

2.4. Обеспечивать культуру и этику взаимоотношений.

2.5. Цивилизовано противостоять манипулированию.

2.6. Относиться к человеку с уважением.

3. Общие правила этикета при общении с инвалидами

3.1. При разговоре с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающим.

3.2. Если вы встречаетесь с человеком, который плохо видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.

3.3. Обращайтесь со взрослыми инвалидами как с взрослыми людьми.

3.4. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, будьте терпеливы.

3.5. Разговаривая с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне.

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

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

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте.
- Спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия.
- При разговоре с человеком, находящимся в инвалидной коляске, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них.
- Помните, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

4.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- При оказании помощи не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.
- Опишите, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях.
- Используйте фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.
- При чтении незрячему человеку, сначала предупредите об этом.
- При необходимости незрячему человеку подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас невидит.
- Называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, направьте руку на спинку стула или подлокотник.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним.

Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

4.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени.
- Если вас просят повторить что-то, перефразируйте свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли.
- 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 удобнее переписываться.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, обращайтесь 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.

- Смотрите в лицо собеседнику и говорите ясно и медленно.

4.4. 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.
- Не говорите свысока.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам».
- Взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- При необходимости используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.
- Люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

4.5. 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.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.
- Люди с психическими нарушениями не имеют проблем в понимании или ниже по уровню интеллекта. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

4.6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, 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 займет у вас больше времени.
- Поддерживайте визуальный контакт.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте.
- Если у вас возникают трудности в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ написать, напечатать.

