



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Иркутский региональный колледж педагогического образования»
(ГБПОУ ИО ИРКПО)

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГБПОУ ИО ИРКПО
от 01.08.2019 № 089 од

**Инструкция по этике общения с инвалидами
в ГБПОУ ИО ИРКПО**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция составлена на основе федерального и регионального законодательства, а также разделов «Методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений медико-социальной экспертизы и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

1.2. Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами. Составной частью этики является профессиональная этика – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

1.3. Работники ГБПОУ ИО ИРКПО (далее Колледжа) должны обеспечивать полное и равноправное соблюдение основных прав и свобод инвалидов, закрепленных в Конвенции о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН (2006 г).

2. Правила этикета при общении с инвалидами

Все работники Колледжа обязаны соблюдать правила этикета при общении с инвалидами, имеющими разные формы инвалидности. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров, называется коммуникативная эффективность.

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;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

2.1 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими

2.1.1 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.

2.1.2 Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

2.1.3 Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

2.1.4 Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

2.1.5 Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

2.1.6 Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

2.1.7 Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

2.1.8 Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

2.1.9 Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

2.1.10 Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

2.1.11 Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

2.1.12 Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

2.1.13 Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

2.1.14 При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

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

2.2.1 Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

2.2.2 Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

2.2.3 Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.2.4 Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

2.2.5 Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

2.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

2.3.1 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.

2.3.2 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.

2.3.3 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.

2.3.4 Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

2.3.5 Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

2.3.6 Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

2.3.7 Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

2.3.8 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.

2.3.9 Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

2.3.10 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.


2.3.11 Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

2.3.12 Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Помните, что составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела ГБПОУ ИО ИРКПО

 / Н.С.

Кудрявцева

« 30 » 01 2019г.

Заместитель директора по ОД, к.ф.н.

 /

А.В.Матиенко

« 24 » января 2019г.

Прошито, пронумеровано
и скреплено печатью на
5 (пяти) листах



С.Ю. Девятирикова

начальник отдела делопроизводства

