Министерство культуры Свердловской области
Свердловская областная специальная библиотека
для незрячих и слабовидящих им. Д. Н. Мамина-Сибиряка
НМЦ «Доступная среда»

ИНСТРУКЦИИ
по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения

Екатеринбург
2022

УДК 364.04
ББК 60.993
И72

И72 Инструкции по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения всех категорий : сборник / Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих им. Д. Н. Мамина-Сибиряка ; НМЦ «Доступная среда» ; сотавители В. В. Арсентьева, Е. А. Ермакова, С. Ю. Уймин ; ответственный за выпуск И. А. Гильфанова. – Екатеринбург, 2022. – 20 с.

УДК 364.04
ББК 60.993

© Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих им. Д. Н. Мамина-Сибиряка, 2022

Содержание

ИНСТРУКЦИЯ по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения всех категорий..... 3

ИНСТРУКЦИЯ по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках..... 5

ИНСТРУКЦИЯ по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)..... 8

ИНСТРУКЦИЯ по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно–двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей)..... 10

ИНСТРУКЦИЯ по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения 11

ИНСТРУКЦИЯ по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха 15

ИНСТРУКЦИЯ по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями умственного развития 18

ИНСТРУКЦИЯ
по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения всех категорий

1. При появлении инвалида на объекте сотруднику организации следует предложить помощь инвалиду и дождаться согласия ее принять; поинтересоваться о виде и содержании помощи. Если помощь не принята, не нужно ее навязывать; в таком случае необходимо предупредить человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути следования.

2. При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), нужно обращаться непосредственно к инвалиду, не пытаясь переадресовать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

3. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, стоит дождаться, когда человек сам закончит фразу, не поправляя и не договаривая за него.

4. Надо помнить, что любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски) – это собственность инвалида и элемент личного пространства; не нужно брать их, перемещать, не получив на это согласие со стороны инвалида.

5. При взаимодействии с инвалидом, как и с любым человеком, нужно стремиться соблюдать личные границы и свободное пространство,

спрашивать разрешения на внедрение (взять за руку или предложить свою руку для опоры; пытаться помогать в передвижении или перемещении технического средства личного пользования); не нужно навязывать тактильный контакт.

И главное: *при взаимодействии с инвалидами не следует суетиться, не кидаться на помощь, не смущаться, если растерялись, сомневаетесь, либо забыли, как правильно поступить. Важно проявлять доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Не надо стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать. Отнеситесь к другому человеку так, какого отношения хотели бы к себе!*

ИНСТРУКЦИЯ
по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом, передвигающимся на кресле-коляске, необходимо так разместиться по отношению к человеку, чтобы ваши лица находились на одном уровне («глаза в глаза»). При наличии стула – присесть на стул; при его отсутствии необходимо отойти от коляски на несколько шагов, создавая таким образом «визуальный пандус». Это необходимо, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, может вызвать болезненные ощущения в зависимости от формы заболевания, а при некоторых видах нарушений невозможно). Ни в коем случае, не присаживайтесь перед человеком на кресле-коляске на корточки!

2. После знакомства и приветствий следует предложить помощь инвалиду и дождаться согласия ее принять; поинтересоваться о виде и содержании помощи – и только после этого действовать.

3. Если помощь не принята, не нужно ее навязывать; в таком случае необходимо предупредить человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути следования. Необходимо также проинформировать об имеющихся технических устройствах индивидуального (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло, ступенькоход) или коллективного (лифт, инвентарный пандус) пользования. В случае принятия инвалидом решения воспользоваться техническим средствами, пригласить

сотрудника, отвечающего за оказание данного вида помощи инвалиду, познакомить с ним.

4. Если помощь принята, следует уточнить некоторые технические возможности коляски (например, возможные регулировки); оказывая помощь, необходимо обязательно предупредить о начале движения (начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения). Начинать движение стоит медленно, без причины не ускорять, выбрать приемлемый, согласованный с инвалидом, темп движения.

5. Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облокачиваться, ставить ноги, размещать сумки.

6. При проведении учреждением культуры массовых мероприятий в залах места для посетителей на креслах-колясках должны размещаться в непосредственной близости от эвакуационных выходов. В этом случае, инвалид на кресле-коляске в случае необходимости (ответить на звонок телефона, посетить санитарно–гигиеническую комнату и пр.) сможет покинуть место проведения мероприятия, не причиняя дискомфорта остальным участникам.

7. В разговоре с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, выражения «проходите», «пойдемте», «постойте» являются допустимыми.

8. При разговоре с инвалидом, передвигающимся на кресле-коляске, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника, нужно обращаться непосредственно к инвалиду, не

пытаясь переадресовать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

ИНСТРУКЦИЯ
по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

1. Помощь инвалидам с поражениями нижних конечностей может потребоваться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствие поручней и пр.), так и в связи с особенностями нарушений у инвалида (выраженные навязчивые движения – гиперкинезы; скованность движение – спастика).

2. При сопровождении инвалида с поражением нижних конечностей с его согласия можно предложить ему руку для дополнительной опоры или выполнить за него какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения (при открывании тяжелой двери; при пользовании гардеробом и пр.). Брать инвалида с поражением нижних конечностей, если он передвигается при помощи технических средств (костыли, ходунки и пр.), за руки нельзя. Также в случае непредвиденных обстоятельств (падение инвалида) ни в коем случае нельзя хватать его за руки, если он использует при передвижении технические средства.

3. При оказании помощи инвалиду с поражением нижних конечностей в зависимости от обстоятельств (большие площади учреждения) может понадобиться помощь с использованием иных технических средств (кресло-коляска, каталка).

Данный вид помощи также необходимо согласовать с инвалидом.

4. На основных путях передвижения по учреждению следует предусматривать места отдыха: пуфики, диваны, скамеечки, стулья (не менее чем через 100-150 м.)

5. Если предложенная инвалиду помощь не принята, стоит отнестись к этому с пониманием. Но при этом не следует оставлять самостоятельно передвигающегося по учреждению инвалида без внимания.

ИНСТРУКЦИЯ
по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно–двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей)

1. Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или их отсутствием, может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

2. При необходимости выполнить какие-либо действия руками, при затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить эти действия самостоятельно, следует предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него (открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст и пр.)

ИНСТРУКЦИЯ
по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения

1. Инвалиды с нарушениями зрения могут быть тотально слепыми – слепота или иметь частичное нарушение зрения (сужение полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения). Правила взаимодействия и оказания помощи – одни и те же.

2. При встрече с незрячим человеком следует обозначить факт обращения к нему, дотронувшись до его плеча. Так незрячий человек поймет, что вы разговариваете именно с ним, а не с кем–то из окружающих людей.

3. Подойдя к незрячему человеку и дотронувшись до его плеча, нужно назвать себя: фамилия, имя, отчество (если есть другие, принимающие участие в разговоре, назвать также их). При этом следует называть не только имена, но и должности, так незрячий человек поймет, с каким просьбами он может обратиться именно к вам (например, если вы работник гардероба, он не будет вас спрашивать о наличии той или иной книги в библиотеке).

4. Не повышайте голос в разговоре с незрячим человеком; помните человек – не видит, слышит он хорошо.

5. Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека, нужно обязательно предупредить его об этом (невидящий человек, не подозревая, что вы отошли, может продолжать разговор «в пустоту»).

6. Представившись и выяснив цель визита инвалида с нарушением зрения в учреждение, предложить свою помощь. Если помощь не принята, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, как далее он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку).

7. Если инвалид с нарушением зрения выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку: чуть выше локтя, за предплечье. Если у сопровождающего и инвалида разница в росте: инвалид кладет свою руку сопровождающему на плечо. (Выбор за инвалидом!) При этом, при любой форме сопровождения, сопровождающий всегда находится на полшага впереди инвалида.

8. Если инвалид пользуется белой тростью, сопровождая его нужно двигаться с противоположной стороны, дав инвалиду возможность пользоваться при движении и белой тростью. Ни в коем случае не нужно пытаться отнять трость у инвалида, уверяя, что передвижение с вами будет вполне безопасным и трость ему не нужна. Не нужно брать инвалида за руку, в которой находится белая трость.

9. Являясь сопровождающим инвалида с нарушением зрения, необходимо комментировать маршрут, все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и пр.) При этом, комментируя маршрут передвижения, не следует перегружать его многочисленными мелкими подробностями и деталями (например, обозначать

начало и завершение лестницы, не озвучивая каждую ступеньку).

10. При общении с инвалидами с нарушениями зрения не употребляйте такие указательные частицы, как «вон там», «там», «вот тут» (употребление таких частиц сопровождаются, как правило, жестами). Жесты также не являются приемлемым способом общения, так как инвалид с нарушением зрения их не видит.

11. Предлагая инвалиду с нарушением зрения в зоне оказания услуги присесть, не усаживайте его сами, а направьте руку незрячего человека на спинку сиденья или подлокотник. Далее он самостоятельно сможет определиться, как этим воспользоваться.

12. Важно сориентировать инвалида с нарушением зрения в незнакомом месте: в кафе, столовой описать расположение столовых приборов, в санитарно–гигиеническом помещении – расположение необходимых устройств; в зале – расположение предметов мебели. Необходимо также предупредить о наличии соседей.

13. Помимо тактильной трости, с невидящим человеком может быть собака – поводырь. Допуск собаки – поводыря в общественные места является обязательным при наличии документа, подтверждающего, что животное прошло специальное обучение. Обращайтесь с собакой – поводырем не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой – поводырем.

14. В разговоре с инвалидами с нарушениями зрения выражения «посмотрите», «увидимся» являются допустимыми.

15. При разговоре с инвалидом с нарушением зрения, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника, нужно обращаться непосредственно к инвалиду, не пытаясь переадресовать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

ИНСТРУКЦИЯ
по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха

1. Существует тотальная глухота, но и еще несколько типов и степеней снижения слуха. Соответственно, есть много способов общения с людьми, которые испытывают такие затруднения.

2. Начиная разговор с инвалидом с нарушением слуха нужно привлечь его внимание, помахав ему рукой; либо топнув ногой; либо ударив ладонью по любой поверхности (глухие люди очень хорошо реагируют на вибрацию).

3. При разговоре с инвалидом с нарушением слуха важно поддерживать визуальный контакт. Неслышащий человек будет внимательно следить за выражением вашего лица. Не затемняйте свое лицо, не загораживайте его. Активно используйте мимику, жесты, телодвижения, когда хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного (не нужно придвигать свое лицо вплотную к собеседнику, он – не слышит, но хорошо видит вас).

4. Договоритесь о способе общения. Не обязательно знать «язык жестов», чтобы общаться с человеком, у которого снижен или отсутствует слух. Человек может уметь читать «по губам», или слышать только одним ухом, или может попросить общаться с ним письменно. Уточните о желательном способе общения. Но вероятнее всего, инвалид с нарушением слуха первым предложит наиболее привычный и удобный для него вариант.

5. При любом способе общения следует учитывать тот факт, что очень часто инвалид с нарушением слуха демонстрирует плохое знание словесного языка, невысокий лексический запас слов, непонимание метафор, сравнений и других иносказательных выражений. При общении с инвалидами с нарушениями слуха необходимо использовать только короткие фразы без специфических терминов. Не стоит использовать сложносочинённые и сложноподчиненные предложения.

6. При любом способе общения скажите «нет» громкости. Говорите не слишком громко; кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам; иногда это даже вызывает болевые ощущения.

7. Если выбран вариант общения «чтение по губам» стоит говорить медленно, четко, короткими фразами, используя, при необходимости, общепринятые и общепонятные жесты. Важно, чтобы ваш собеседник видел ваше лицо и губы, которые должны быть достаточно освещены. Не следует нарочито вытягивать губы, чрезмерно артикулировать ими речь.

8. Если выбран вариант общения «переписка» писать следует четко и короткими простыми фразами. Убедитесь, что текст понятен для собеседника.

9. Если, несмотря на тот факт, что у инвалида с нарушением слуха недостаточно сформирована устная речь, все же выбран именно этот способ общения, нужно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не следует ускорять собеседника,

договаривая за него фразы; не нужно его перебивать и поправлять.

10. В разговоре с инвалидами с нарушениями слуха выражения «вы слышали», «послушайте» являются допустимыми.

11. При разговоре с инвалидом с нарушением слуха, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника, нужно обращаться непосредственно к инвалиду, не пытаясь переадресовать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

ИНСТРУКЦИЯ
по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями умственного развития

1. Обращайтесь с инвалидом с нарушениями умственного развития точно так же, как бы вы обращались с другими людьми. Исходите из того, что взрослый человек с интеллектуальными нарушениями имеет такой же жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек; не старайтесь принизить его возможности или его достоинство. Не говорите «свысока», не думайте, что вас не поймут.

2. Общаясь с инвалидами с нарушениями умственного развития (со сниженным интеллектом), сохранившими дееспособность, важно помнить: такие люди вправе сами делать осознанный выбор – принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой–либо услуги, принимать иные решения.

3. Инвалидам с интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов.

4. Пытаясь объяснить инвалидам с нарушениями умственного развития правила и порядок посещения учреждения, правила предоставления услуг важно проводить такое объяснение частями, «пошагово», «порциями»; попытаться после каждого шага выяснить, насколько собеседник понял информацию.

5. Используйте при общении с инвалидами с нарушениями умственного развития иллюстрации, фотографии, простые символы.

6. Если у собеседника с нарушениями умственного развития отмечаются также нарушения речи, нужно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не следует ускорять собеседника, договаривая за него фразы; не нужно его перебивать и поправлять.

7. При разговоре с инвалидом с нарушениями умственного развития, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника, нужно обращаться непосредственно к инвалиду, не пытаясь переадресовать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

Информационное издание

ИНСТРУКЦИИ
по взаимодействию
и оказанию помощи инвалидам
и иным маломобильным группам населения

Составители:
В. В. Арсентьева
Е. А. Ермакова
С. Ю. Уймин

Верстка:
А. Р. Харламцева

Свердловская областная специальная библиотека
для незрячих и слабовидящих
им. Д. Н. Мамина-Сибиряка
620144, г. Екатеринбург, ул. Фрунзе, д. 78

Контакты:
Тел./факс (343) 212-15-88

E-mail:
info@sosbs.ru (администрация библиотеки)

www.sosbs.ru


ГБУК СО «СОСБАС ИМ. Д. Н. МАМИНА-СИБИРЯКА»