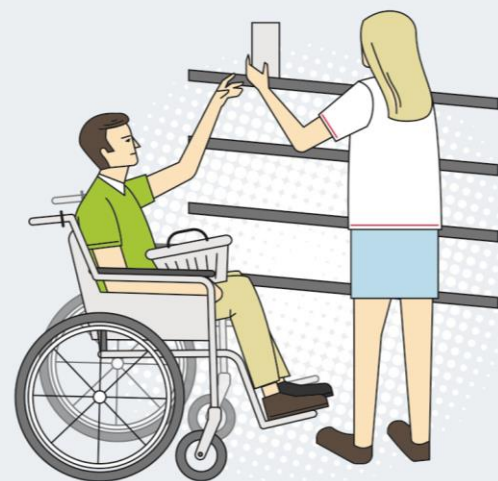
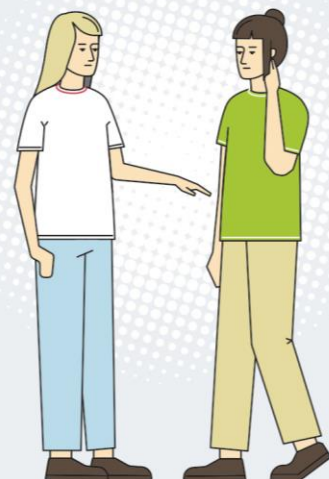


**ОРГАНИЗАЦИЯ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ИНВАЛИДАМ
СО СТОЙКИМИ
НАРУШЕНИЯМИ
ЗДОРОВЬЯ**



ИНВАЛИДЫ НА КРЕСЛЕ-КОЛЯСКЕ

ПОМОЩЬ



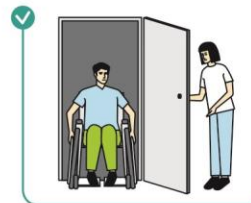
оказывайте помощь тактично, не привлекая внимания посторонних



не оказывайте помощь без разрешения



не дотрагивайтесь до коляски без разрешения инвалида



помогите открыть дверь



помогите поднять упавшую вещь, предмет с низкой или высокой полки



пересадка со стула в коляску



помощь при падении

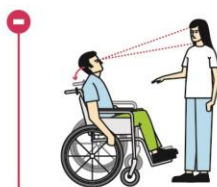
ПРИ РАЗГОВОРЕ С ИНВАЛИДОМ НА КРЕСЛЕ-КОЛЯСКЕ



не проявляйте излишней жалости и не выясняйте причины инвалидности



не хлопайте инвалида по плечу это может вызвать спастическую реакцию



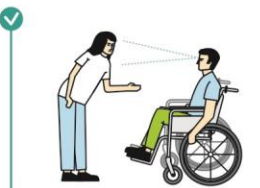
недопустимо, чтобы инвалиду пришлось запрокидывать голову



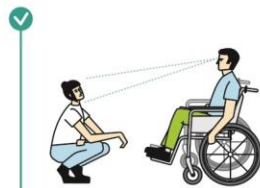
не говорите «в спину»



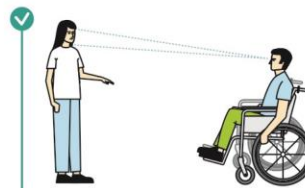
используйте обычные слова, не подчеркивая ограничения: проходите



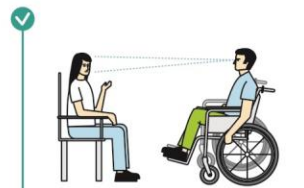
наклониться



присесть



немного отойти



сесть рядом

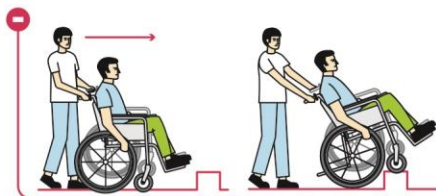
ПРЕОДОЛЕНИЕ ПРЕПЯТСТВИЙ



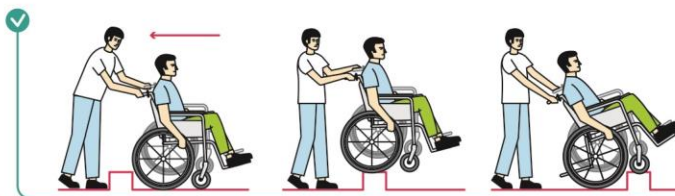
преодоление небольших неровностей и перепадов высот (порогов, ступеней)



на балансе больших колес



более безопасно преодолевать порог, ступеньку, неровности задним ходом на балансе больших колес



на узкой лестнице



перемещение по лестнице



спускаться по крутому пандусу безопаснее на балансе больших колес или спиной вперед



вверх
на широкой лестнице



вниз
на широкой лестнице

ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

ОБЩЕНИЕ



оказывайте помощь, не привлекая общего внимания



будьте тактичны, не проявляйте жалости



прежде чем оказывать помощь, уточните нужна ли она

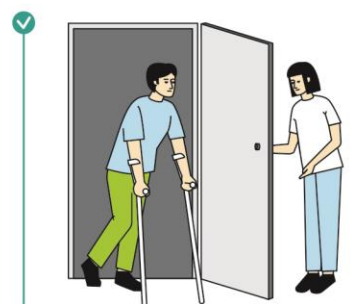


не трогайте и не переставляйте костыли без разрешения

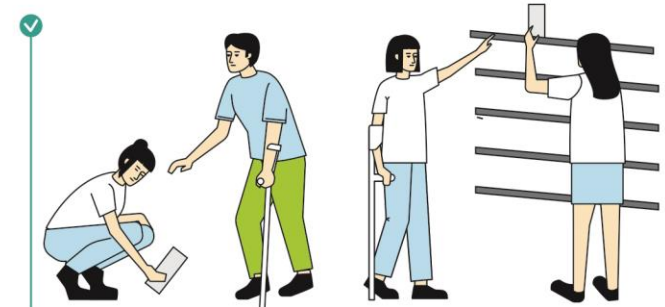
ПОМОЩЬ



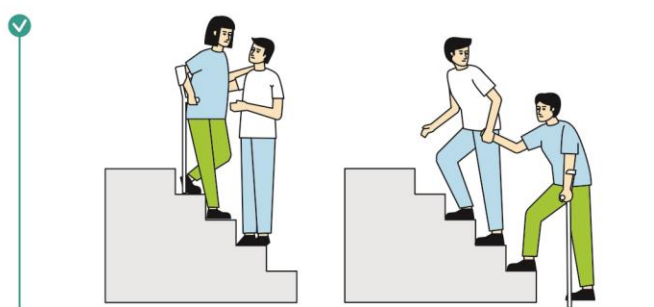
предложите стул с подлокотниками и спинкой



помогите при проходе через дверь



помогите поднять упавшую вещь, предмет с низкой или высокой полки



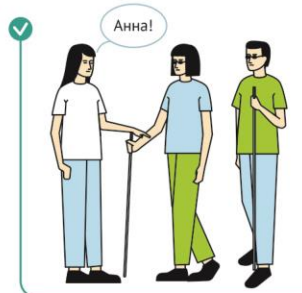
помогите на лестнице без поручней

ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ

ОБЩЕНИЕ



будьте тактичны



называйте человека, к которому обращаетесь, по имени



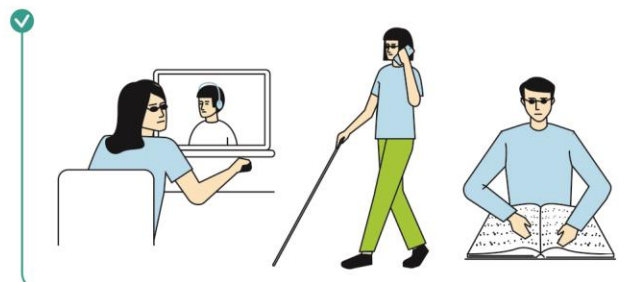
не уходите молча, не предупредив



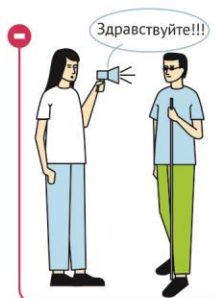
собака-проводник работает, не отвлекайте ее



собака-проводник может сопровождать инвалида везде без ограничений



не удивляйтесь, что слепые пользуются мобильным телефоном и компьютером



общайтесь нормальным голосом



не стесняйтесь указать на неполадку в одежде, но будьте точны

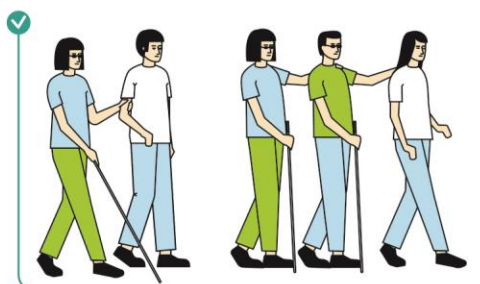


используйте в разговоре обычные выражения, не подчеркивая ограничения: «увидимся», «посмотри»

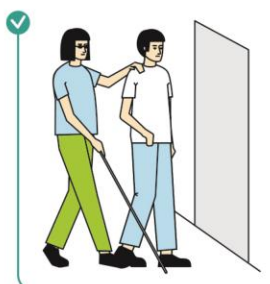


не перекладывайте вещи и трость без разрешения

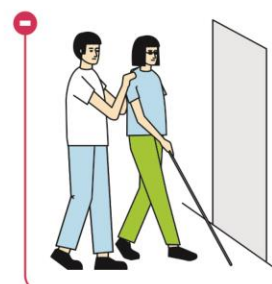
ПОМОЩЬ



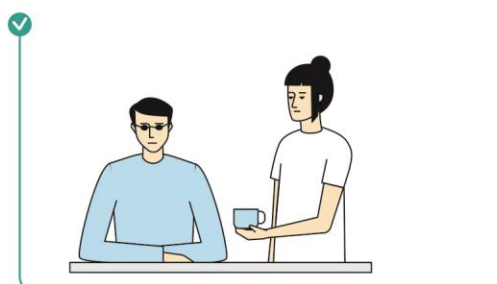
при сопровождении идите на полшага впереди



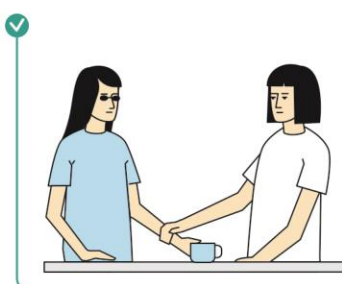
проходите в дверь, узкий проход первым



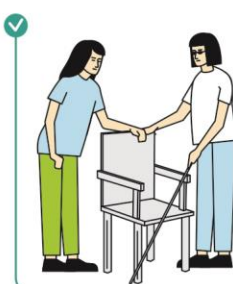
поднимайтесь на лестницу первым



передавая предмет, убедитесь, что его крепко держат или ставьте на стол. Для ориентирования что где расположено используйте часовой циферблат: на 12 часов стоит чашка, а на 3 часа – сахар



для знакомства с предметом направьте руку слепого, но не водите ее



предлагая сесть, положите руку слепого на спинку или сиденье



ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА

ОБЩАТЬСЯ С ГЛУХИМ ЧЕЛОВЕКОМ НАДО «ГЛАЗА В ГЛАЗА» – ЭТО ПОМОГАЕТ ЧИТАТЬ С ГУБ
если вы отворачиваетесь во время разговора, то глухой воспринимает это как нежелание общаться



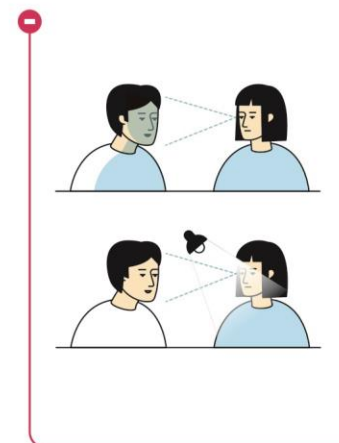
говорите лицом к лицу



не говорите в спину



не кричите в ухо



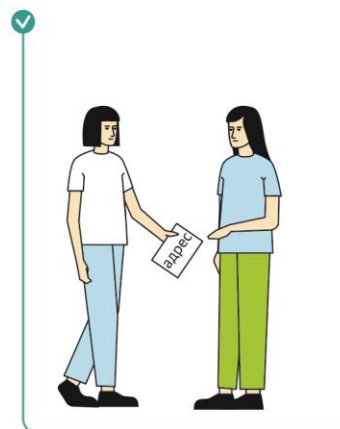
лицо говорящего не должно быть в тени, а яркий свет может ослепить глухого



никогда не употребляйте слово «глухонемой» – это оскорбление. Глухие разговаривают на жестовом языке



всегда обращайтесь к самому инвалиду, а не к сурдопереводчику



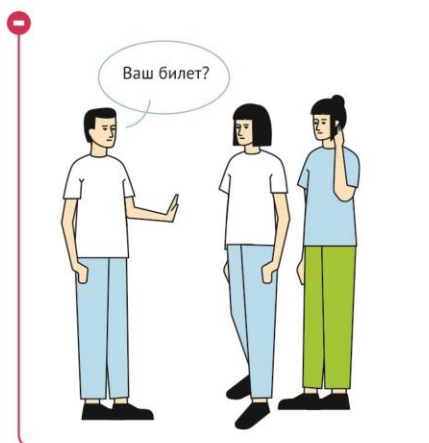
для передачи важной информации используйте тексты (на бумаге, телефоне, дисплее компьютера, планшете)



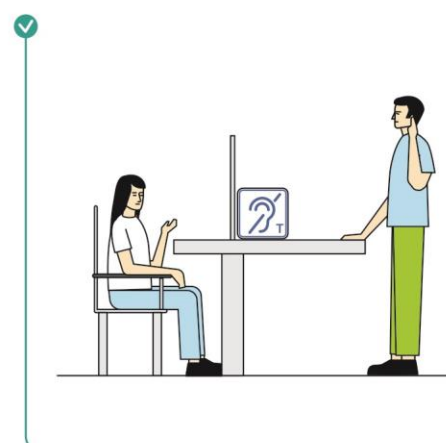
не удивляйтесь, что глухой может говорить, читать, водить машину



сообщайте глухому о внешних звуках, из-за которых вам надо отойти



сурдопереводчик проходит бесплатно



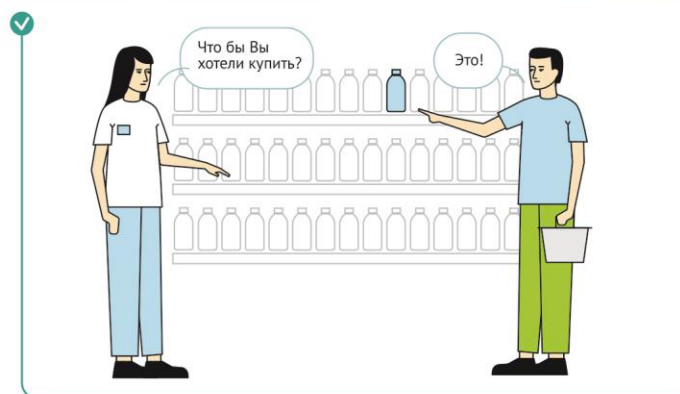
для использования индукционного контура установите специальный знак и сообщение о его наличии. Для глухих он бесполезен

ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЯМИ УМСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ

- 1 ОБЪЯСНЯЙТЕ ИНВАЛИДАМ С НАРУШЕНИЯМИ УМСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ПРАВИЛА ИЛИ ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ОБЪЕКТЕ, УСЛОВИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧЕЕ ПО ЧАСТЯМ, ПОШАГОВО, «ПОРЦИОННО»
- 2 СПРАШИВАЙТЕ ПОСЛЕ КАЖДОГО ШАГА КАК СОБЕСЕДНИК ПОНЯЛ ТО, ЧТО ВЫ ЕМУ СООБЩИЛИ. ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ДОПОЛНИТЕЛЬНО ОБЪЯСНЯЙТЕ КАЖДУЮ ЧАСТЬ ИНФОРМАЦИИ
- 3 В ПРОЦЕССЕ ОБЪЯСНЕНИЯ ДОПУСТИМО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РИСУНКОВ, ФОТОГРАФИЙ, ЖЕСТОВ
- 4 СТАРАЙТЕСЬ НЕ ПРИНИЖАТЬ ИХ ВОЗМОЖНОСТИ, ДОСТОИНСТВО, НЕ ГОВОРИТЬ СВЫСОКА



не следует ускорять собеседника, договаривать за него фразы и перебивать



повторите, что вы поняли из слов посетителя, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.



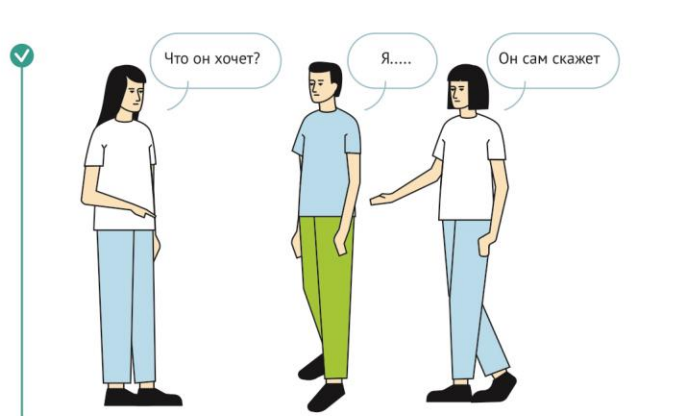
будьте тактичны, возможно, клиент не умеет читать



попытайтесь найти такое место, где будут уменьшены все факторы, отвлекающие внимание клиента от общения (громкая музыка, мигающие огни)

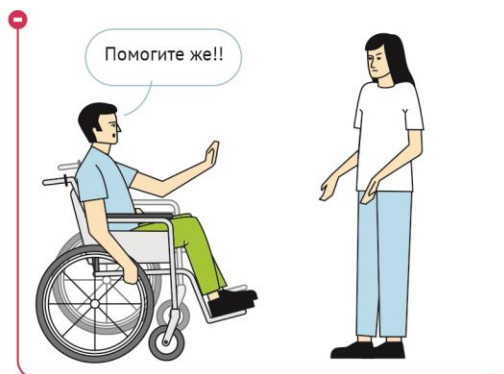


нежелательно чтобы в разговоре участвовали несколько человек, так как переключение внимания от одного сотрудника на другого требует от человека с ментальными нарушениями очень больших усилий



если инвалида сопровождает помощник, следует разговаривать с инвалидом, не пытайтесь переадресовывать вопросы помощнику, нельзя говорить о клиенте с ментальными нарушениями в третьем лице

ЭТИКА ИНВАЛИДА



подробно объясни, как тебе помочь



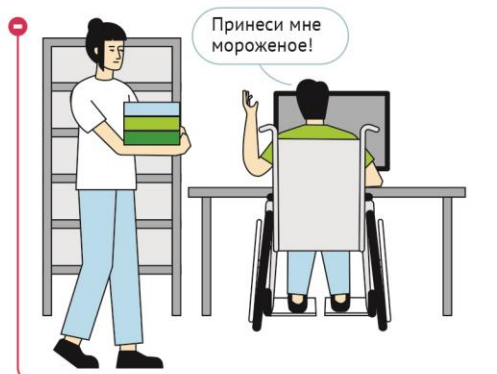
убедись, что человек правильно понял, как именно оказать помощь



не стесняйся обращаться за помощью, но не обижайся, если отказывают



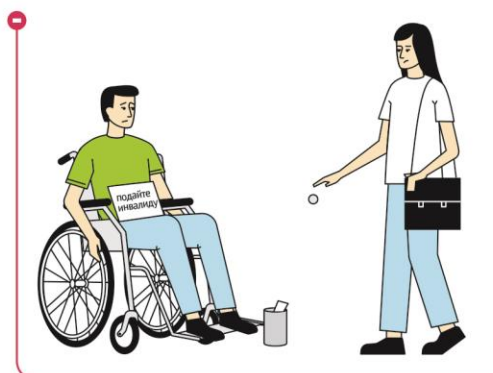
если помощь требует физических усилий, обращай к молодым мужчинам



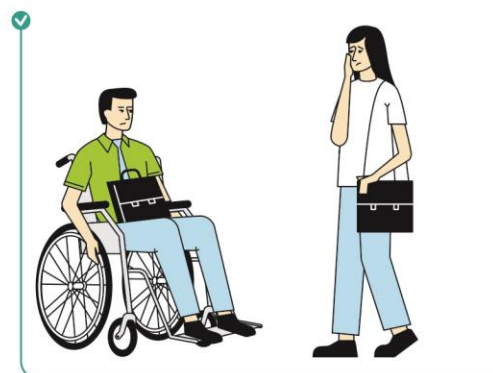
проси помощь, если действительно не справишься сам



проси помощь, если действительно не справишься сам



не вызывай жалость к себе



не обижайся, если тебя жалеют: многие не представляют, как жить с инвалидностью

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДОМ

Слово «инвалид» предназначено для специалистов, в официальных документах. В устной речи, в присутствии инвалидов лучше говорить «человек с инвалидностью».

При сравнении инвалида и человека с инвалидностью **не** следует говорить «нормальный» и «здоровый», лучше использовать слово **«нормотипичный»**.

Следует бороться с предрассудками в отношении инвалидов и не допускать использование слов «прикованный к коляске», «страдающий слепотой», «калека», «паралитик», «одноногий», «безрукий», «даун», «псих», «слабоумный», «ненормальный».

При общении с инвалидами важно находить удобную форму общения в зависимости от индивидуальных особенностей человека.

Избегайте при общении покровительственного тона. Обращайтесь к инвалиду на ты только, если Вы хорошо знакомы.

Не нужно проявлять излишнюю сердобольность и навязчивое сочувствие. Не думайте, что инвалидность – это трагедия.

Всегда спрашивайте нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Охотно помогайте в решении проблемы.

Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что надо делать, старайтесь вникнуть в детали и последовательность действий, четко следуйте инструкции.

Если Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, поддерживайте визуальный контакт. Недопустимо разговаривать с сопровождающим, говоря при этом об инвалиде в третьем лице (он, она и пр.)

Если Вас просят повторить что-то, попробуйте изложить информацию другими словами в упрощенном виде. В уместных случаях (не со слепыми) используйте жесты, поясняющие смысл сказанного.

Не смущайтесь, если допустили оплошность. Не акцентируйте на ней внимание.

Если не знаете как поступить, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Не стесняйтесь спрашивать инвалида, как лучше поступить.

Относитесь к другому человеку как к самому себе, точно также его уважайте – и все будет хорошо.

ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

- ❖ Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.
- ❖ Не надо меня поддерживать, я не так беспомощен, как кажется.
- ❖ Не рассматривайте меня как больного, так как я такой же человек, как и Вы.
- ❖ Не старайтесь изменить меня. У Вас нет на это права.
- ❖ Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на жить как считаю нужным, как любая личность.
- ❖ Ну учите меня быть безропотным. Не делайте мне одолжения.
- ❖ Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и предубежденное отношение к ним.
- ❖ Поддержите меня, чтобы я мог внести свой вклад в общество.
- ❖ Помогите мне познать то, что я хочу.
- ❖ Будьте с теми, кто помогает нам, а не борется с нами, чтобы сделать нас лучше.
- ❖ Будьте со мной, даже когда мы боремся с обществом за свои права.
- ❖ Не помогайте мне, когда я в этом не нуждаюсь, даже если Вам это очень хочется.
- ❖ Не восхищайтесь мной. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- ❖ Попробуйте узнать меня получше. Мы можем стать друзьями.
- ❖ Будьте нашим союзником против тех, кто пользуется нами для достижения своих целей.
- ❖ Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте нас, поддерживайте, действуйте в наших интересах.

Автор Норман КЮНК,
американский активист по защите прав инвалидов.