

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ И ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ - С УЧЕТОМ ИМЕЮЩИХСЯ СТОЙКИХ НАРУШЕНИЙ

(извлечение из Методического пособия по инструктажу персонала)



Согласно Конвенции о правах инвалидов¹, «инвалидность является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами, и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». Поэтому, для обеспечения инвалидам равных возможностей, в том числе доступа наравне с другими к объектам и услугам, надлежит принять меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности.

При этом, инвалиды сталкиваются с барьерами и испытывают затруднения при получении необходимых услуг в связи с имеющимися проблемами:




- в самостоятельном передвижении,
- в получении информации,
- в ориентировании в пространстве.

С учетом основных видов нарушений, обуславливающих наличие значимых средовых барьеров, с которыми сталкиваются инвалиды, выделяют следующие категории инвалидов (см. таблицу).

Основные категории инвалидов, их графическое и буквенное обозначение

Основные категории инвалидов		Буквенное обозначение	Графическое отображение
с нарушениями опорно-двигательного аппарата	передвигающиеся на креслах-колясках	К	
	при поражениях нижних конечностей	О-н	
	при поражениях верхних конечностей	О-в	

¹ Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года. Российской Федерацией Конвенция о правах инвалидов подписана в 2008 году и в 2012 году ратифицирована

с нарушениями зрения	при полной потере (слепота)	С-п	
	при частичном нарушении	С-ч	
с нарушениями слуха	при полной потере (глухота)	Г-п	
	при частичном нарушении	Г-ч	
с нарушениями умственного развития	(нарушения интеллекта)	У	

Существенными (значимыми с точки зрения создания препятствий для достигаемого и безопасного получения услуг) барьерами окружающей среды для инвалидов, требующими их выявления и устранения на объектах, могут быть:

- физические (архитектурно-планировочные);
- информационные (средства связи, информации, навигации);
- организационные (услуги и технологии, компетентность персонала), в том числе «отношенческие» (коммуникативные).

Основными путями преодоления выявленных барьеров являются:

- архитектурно-планировочные решения (ремонтные работы);
- технические средства для адаптации (индивидуального и коллективного пользования), ассистивные (вспомогательные) устройства;
- помощь персонала в преодолении барьеров, в том числе сопровождение инвалидов на объекте, иная помощь.

Для подготовки персонала необходимо организовать его обучение (инструктаж и тренинг) для получения знаний и навыков:

- взаимодействия с инвалидами (коммуникативных),
- сопровождения и оказания помощи в преодолении барьеров (в том числе с использованием вспомогательных технических средств).

В разработке инструкций, в проведении инструктажа и тренинга персонала предлагаем использовать приведенные ниже рекомендации².


² Использованы рекомендации специалистов (в т.ч. собственный опыт), результаты опроса инвалидов, материалы проектов, реализованных общественными объединениями инвалидов (в т.ч. рекомендации Международного движения за права инвалидов)

**Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи
инвалидам всех категорий (независимо от видов нарушений)**


1.	Для обеспечения своевременной помощи инвалидам желательно организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (например, разместить на сайте организации информацию о необходимости предварительно сообщить установленным способом о посещении объекта и необходимой помощи)
2.	При появлении инвалида на объекте сотруднику организации вначале следует предложить инвалиду помощь и дождаться согласия ее принять, а затем поинтересоваться, как лучше помочь; если помощь не принята, не нужно ее навязывать; в таком случае имеет смысл предупредить человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути и необходимости проявлять осторожность ³
3.	При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), нужно обращаться непосредственно к инвалиду (не к сопровождающему или помощнику); при общении с инвалидом стоит расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне
4.	Обращаться к инвалиду следует вежливо, без проявления фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства (независимо от вида нарушения); к ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому – по имени и отчеству; говорить с инвалидом нужно обычным голосом и языком (и только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на простом языке)
5.	При взаимодействии с инвалидом рекомендуется сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи; посоветоваться с ним по вопросу о виде и содержании помощи, в которой он нуждается

³ Специалистами задаются вопросы о том, следует ли как-то зафиксировать отказ инвалида от помощи. Это тем более важно в случае, если без помощи инвалид все-таки окажется перед непреодолимым барьером или получит травму. Пока организационно не решен вопрос о письменной фиксации добровольного информированного согласия или отказа от помощи в преодолении барьеров, в сопровождении. Предлагаем решать вопрос об этом в индивидуальном порядке, с учетом особенностей имеющих у инвалида нарушений и значимости барьеров по пути его движения (в первую очередь с точки зрения безопасности)


6.	Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; стоит дождаться, когда человек сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. Рекомендуется задавать короткие вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы)
7.	Надо помнить, что любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски, и т.д.) - это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны инвалида. При взаимодействии с инвалидом (как с любым человеком) нужно стремиться соблюдать личные границы и свободное пространство, спрашивать разрешения внедриться в это пространство (взять за руку или предложить свою руку для опоры, пытаться помогать в передвижении или перемещать технические средства личного пользования); если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать
8.	Если случайно в разговоре с инвалидом допущена ошибка, оговорка, возможно, нарушены правила этикета, следует извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Но граждане, имеющие нарушения зрения или слуха, сами отмечают, что, если в разговоре с ними допущена оговорка - типа «посмотрите», «увидимся» (невидящему человеку), «послушайте», «вы слышали» (не слышащему), «проходите», «пойдемте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске) и т.п., не стоит смущаться – такие обращения допустимы (приемлемы)
9.	Если растерялись, сомневаетесь, либо забыли, как правильно поступить, важно не суетиться, успокоиться, опереться на логику, здравый смысл; проявлять доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Не надо стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать. Главное, постараться отнестись к другому человеку так, какого отношения хотели бы к себе. Если все-таки есть серьезные сомнения в возможности самостоятельно оказать помощь, стоит пригласить компетентного помощника

	<p align="center">Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, <u>передвигающимся на креслах-колясках</u></p>
1.	<p>Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, и предложить ее со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа (что помощь принимается), стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать</p>
2.	<p>Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло, возможно, экзоскелет) или коллективного пользования (подъемник, лифт, инвентарный пандус), предоставив инвалиду возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон) и о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях</p>
3.	<p>Надо постараться расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это и неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно)</p>
4.	<p>Непозволительно проявлять фамильярность или иные вольности по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном</p>
5.	<p>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</p>
6.	<p>Стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (например, возможные регулировки); оказывая помощь, стоит начинать движение медленно, без причины не ускорять, выбрать приемлемый, согласованный с инвалидом, темп движения</p>


7.	При необходимости смены коляски в учреждении (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение; также стоит предварительно согласовать возможность использования других технических средств (например, шагающего лестничного подъемника, инвентарного пандуса, вспомогательных технических средств в санитарной комнате и проч.) или предложить другие технические средства передвижения, если у инвалида сохранилась способность передвигаться с их помощью (костыли, ходунки и т.п.)
8.	В случае, если у человека, пользующегося при передвижении коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей или иные), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах настоящего пособия

	Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)
1.	Помощь со стороны персонала организации гражданам с нарушениями нижних конечностей может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствие или ненормативные поручни и проч.), так и в связи с особенностями нарушений у инвалида (например, выраженные навязчивые движения – гиперкинезы или скованность движений - спастика); важно, при этом, также предложить помощь ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих; при наличии описанных нарушений движений не нужно отвлекаться на них при общении, но учитывать при оказании помощи и при выборе места для размещения инвалида (в зале, в кабинете) или выборе пути его передвижения
2.	Человеку, пользующемуся при передвижении техническими средствами и столкнувшемуся с физическими барьерами, следует предложить помощь (при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом). В случае, если помощь принята,

	предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за него какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения
3.	При оказании помощи инвалиду с поражениями нижних конечностей может понадобиться помощь с использованием иных технических средств (в зависимости от обстоятельств), которую также стоит согласовать с ним; так, можно предложить преодолеть какие-либо барьеры на кресле-коляске или на каталке и проч.
4.	Если предложенная инвалиду помощь не принята, стоит отнестись к этому с пониманием, и постараться предупредить о возможных барьерах на пути следования инвалида, а также сообщить о возможности в любой момент обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке ее оказания


	Рекомендации 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 с их отсутствием (либо наличием культи, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом
2.	При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культи, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и проч.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций – нередко приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с инвалидом в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные (приемлемые)

3.	При необходимости выполнить какие-либо действия руками, при затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить эти действия, следует предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него (открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст и т.п.)
4.	При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в т.ч. с использованием вспомогательных технических средств
5.	При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал


	Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере – слепота)
1.	При встрече с незрячим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь
2.	Если помощь не принята, так же, как и описывалось ранее, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку)
3.	Подойдя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения). Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека, нужно предупредить его об этом

4.	Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно)
5.	Являясь сопровождающим незрячего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.)
6.	Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью
7.	При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять незрячего человека за руку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку)
8.	Для обозначения поручня, идущего вдоль лестницы, или направляющего поручня вдоль стены, предметов мебели (стула, кресла, стола, иных предметов), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на поручень (на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола и т.п.), далее инвалид сам определится, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло, и проч.
9.	Если инвалид по зрению с собакой-проводником, необходимо проводить его к месту, где может быть оставлена собака (к месту ожидания собаки-проводника), при этом нельзя заигрывать с собакой, не стоит трогать ее и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки)
10.	При необходимости познакомить незрячего человека с документом, особенно требующим принятия решения и подписи, можно предложить ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место подписи


11.	Передавая незрячему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и денежные купюры (последовательно и точно называя их)
12.	Беседуя с группой незрячих граждан, следует, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему)
13.	Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте – для выполнения самостоятельно привычных действий: так, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении – расположение устройств, в гостинице – расположение мебели, и т.п.
14.	В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи

	Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичном нарушении)
1.	При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала - при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации (в том числе освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, отсутствии цветовой предупредительной разметки). В таком случае следует предложить инвалиду с нарушением зрения (слабовидящему) помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути

2.	При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения - предупреждать о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации)
3.	При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях; либо предоставить технические средства (для чтения, для увеличения размера читаемого текста или дополнительной освещенности)


	Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам <u>с нарушениями слуха</u> (при полной потере – глухота)
1.	При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ)
2.	Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины)
3.	Общаясь с неслышащим человеком, стоит говорить медленно, четко, короткими фразами, используя, при необходимости, общепринятые и общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, также требующие коротких ответов или жестов
4.	Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает Вас, следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы

5.	Если неслышащий человек владеет языком жестов, стоит предложить ему пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг) ⁴ При предоставлении услуг, требующих слухоречевого контакта (обучение, зрелищные мероприятия и т.п.), а также при организации трудовой деятельности с созданием специального рабочего места для неслышащего человека – услуги по сурдопереводу предоставляются инвалиду по слуху бесплатно, являясь обязательством организации, предоставляющей такую услугу (образовательного учреждения, концертной организации и проч.), а также работодателя
6.	В случае, если у неслышащего человека недостаточно сформирована речь, следует использовать рекомендации, описанные ниже – в пункте 5 завершающего раздела

	Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичном нарушении)
1.	Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в т.ч. губы говорящего (это может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен
2.	Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха. В помещении, где предоставляется информация, важно приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление (техническими средствами)
3.	Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию и проч.)

⁴ Инвалид с рекомендацией в ИПРА о нуждаемости в сурдопереводе, имеет право на получение услуг сурдоперевода в объеме 40 часов в год за счет средств федерального бюджета

4.	Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировав, продублировать жестами, иллюстрациями
5.	Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, четкости получаемой информации (чистки ее от шумов) важно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учетом удаленности источника звука, размеров помещения)

	Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам <u>с нарушениями умственного развития</u>
1.	Общаясь с инвалидами с нарушениями умственного развития (со сниженным интеллектом), следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать их возможности или их достоинство, не говорить как бы свысока
2.	Важно помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы. Гражданам с интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов
3.	Пытаясь объяснить инвалидам с нарушениями умственного развития правила или порядок посещения и обслуживания на объекте, условия договора и проч., важно провести такое объяснение частями, пошагово, «порциями», попытаться после каждого шага выяснить, как собеседник понял полученную информация; при необходимости – дополнительно объяснить каждую часть информации. Возможно использование иллюстраций, фотографий, простых символов

4.	Если у человека с умственными нарушениями имеются также проблемы психического характера, или наблюдаются эмоциональные расстройства, рекомендуется проявлять спокойствие, равновесие, дружелюбие, постараться выяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь. При выраженных затруднениях в общении или проявлении агрессии со стороны инвалида, рекомендуется пригласить специалиста или вспомогательный персонал
5.	Если у собеседника с нарушениями умственного развития отмечаются также нарушения речи, надо постараться отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не следует его ускорять, договаривая за собеседником фразы; не нужно его перебивать и поправлять – напротив, желательно, дать спокойно договорить фразу. Если инвалида (с указанными нарушениями) сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии). Если задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом. При нарушениях речи могут также использоваться технические средства альтернативной коммуникации
6.	При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями, описанными ранее, в соответствующих разделах