Приложение 2
к приказу директора ГБПОУ
«Ессентукский ЦР»
от «16» февраля 2026г. 53-0

ПАМЯТКА

для сотрудников государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», задействованных в предоставлении услуг по реабилитации и абилитации инвалидам, детям-инвалидам

1. Общие рекомендации

1.1. Обращаясь к маломобильным гражданам необходимо представиться и представить других людей, которые будут задействованы в оказании им помощи при получении социальных услуг.

1.2. Предлагая помощь, дождитесь, пока она будет принята, уточните, как лучше помочь. Убедитесь, что человек понял информацию о вашем намерении помочь ему, спокойно отреагируйте, если вашу помощь отклонили.

1.3. Взаимодействуя с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему его лицу или сурдопереводчику, которые могут присутствовать при разговоре.

1.4. Соблюдайте спокойный и доброжелательный тон, демонстрируйте искреннюю заинтересованность в общении.

2. Рекомендации по взаимодействию с инвалидами разный категорий

2.1. Взаимодействие с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата и/или использующими для передвижения кресло-коляску

2.1.1. При общении с человеком в инвалидной коляске, необходимо, чтобы глаза находились на уровне глаз собеседника.

2.1.2. Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте без разрешения. Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - собственность, которую надо уважать. Не берите их и не перемещайте, не получив разрешения.

2.1.3. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, уточните, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить. Получив разрешение передвигать коляску, помните, что коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.1.4. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо заранее предупредить о них, чтобы дать человеку возможность принять соответствующее решение.

2.2. Взаимодействие с инвалидами, имеющими нарушения зрения

2.2.1. При обслуживании граждан с нарушением зрения всегда называйте себя (должность, имя, фамилия), помните, человек не имеет возможности увидеть, что вы в форме или прочитать информацию на бейдже, представляйте других собеседников.

2.2.2. Во время разговора с инвалидом по зрению предупреждайте обо всех возможных изменениях в движении, действиях и т.д.

2.2.3. Не бойтесь употреблять выражение "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.

2.2.4. При необходимости прочитать какую либо информацию незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Убедитесь, что человек правильно понял озвученную информацию.

2.2.5. Оказывая помощь при передвижении гражданина с нарушением зрения, предложите ему свою руку в качестве опоры.

2.2.6. Не отнимайте, не пытайтесь направлять трость или шлейку собаки – проводника, направляйте его, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.

2.2.7. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

2.2.8. При спуске или подъеме по ступеням ведите незрячего перпендикулярно к ним. Комментируйте свои действия, когда сопровождаете незрячего человека. Чем более аккуратными, логичными и ясными будут ваши описания, тем эффективнее будет ваше содействие, например "поднимаемся по лестнице, входим в двери отделения и т.д. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

2.2.9. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и предложите свою помощь.

2.2.10. 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, выражений вроде: "предмет находится где-то там на столе", это поблизости от вас...". Старайтесь быть точным: "Предмет посередине стола", "Стул справа от вас", до Вашего места необходимо пройти еще 50 метров.

2.2.11. Старайтесь передать словами мимику и жесты.

2.2.12. Когда предлагаете незрячему человеку присесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку кресла или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если Вас попросили

помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего собеседника к предмету и брать его рукой этот предмет.

2.2.13. Не командуйте, не трогайте, не играйте, не кормите собаку-проводника без разрешения хозяина. Собаки-проводники - это работающие животные.

2.2.14. При облуживании в столовой медперсонал должен сказать невидящему человеку, как предметы расположены - на столе, а его еда на тарелке.

2.3. Взаимодействие с инвалидами с нарушением слуха

2.3.1. Прежде чем начать взаимодействовать с человеком, у которого нарушения слуха, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать.

2.3.2. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него, не затемняйте свое лицо и не загораживайте его. Ваш собеседник должен иметь возможность видеть выражение вашего лица и артикуляцией.

2.3.3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, подойдите, если можно, к нему поближе, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо.

2.3.4. Говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

2.3.5. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

2.3.6. В общении максимально используйте артикуляцию рта, что облегчает чтение с губ.

2.3.7. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, необходимо написать ее, так, чтобы она была точно понята.

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

2.3.9. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

2.3.10. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: "Хорошо, теперь нам нужно обсудить...".

2.4. Взаимодействие с инвалидами, испытывающими затруднения в речи

2.4.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах. Затруднения в речи - не являются показателем низкого уровня интеллекта человека.

2.4.2. Если у возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

2.4.3. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

2.4.4. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.

2.4.5. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или жестов.

2.4.6. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Повторите то, как вы поняли, и реакция собеседника вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что вы не поняли. Если снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам или написать.

2.5. Взаимодействие с инвалидами, имеющими ментальные нарушения

2.5.1. При взаимодействии с людьми с ментальными нарушениями, используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

2.5.2. Избегайте образных выражений, метафор, словесных штаммов, научных терминов и т.д., не говорите "свысока".

2.5.3. При взаимодействии обращайтесь непосредственно к человеку, а не сопровождающему лицу, присутствующему при разговоре. Не говорите о присутствующем человеке в третьем лице, обращаясь к его сопровождающему.

2.5.4. Говоря о необходимых действиях или давая инструкцию не озвучивайте несколько действий сразу, убедитесь в том, что ваши слова понятны. Не показывайте досаду или раздражение если вас не поняли. Будьте готовы, если понадобится, повторить несколько раз.

2.5.5. Если человек расстроен, необходимо спокойно спросить, что можно сделать, чтобы помочь ему. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны. Не говорите резко, даже если для этого есть весомые основания.

2.5.6. В процессе общения исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек.