

Государственное бюджетное учреждение Калужской области
«Нагорновский дом социального обслуживания»

249453 Калужская область, Кировский район, д. Санатория «Нагорное»,
ул. Железнодорожная, д.1 тел. 8 (48456)7-20-80 факс: 8 (48456) 7-20-80



Директор ГБУК
Сафонова Ю.В.

Приказ №

U.S. GOVERNMENT PRINTING OFFICE: 1950
20-1000-1

* 2022.01

CEPTINFINKAT NR. U

Методические рекомендации

«Этика общения и сопровождения лиц с ограниченными возможностями здоровья»

Подготовил: психолог

Паладий В.А.

2022 г.

Актуальность темы

Как мало мы знаем о тех, кто совсем рядом с нами, но не может с нами общаться в силу своих особенностей. Мы все, окружающие, можем создать благоприятную среду, в которой инвалиды могут адаптироваться и с наибольшей полнотой проявить свои способности. Этические нормы общения необходимо знать всем людям, сталкивающимся с инвалидами для того, чтобы уметь наладить контакты с ними. Данные методические рекомендации адресованы специалистам учреждения, занимающимся проблемами инвалидов и инвалидности.

Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности. Доступность – это не только сооружение пандусов, специальных лифтов, приспособление дорог и общественного транспорта. Не меньшую роль призвана играть и настройка под нужды инвалидов правил работы наших социальных, информационных и прочих служб. Создание доступной среды для инвалидов регулируют: Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15); Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ (ред. от 29.12.2015 г.) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Этика – учение о морали, нравственности. Составной частью этики является **профессиональная этика** – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная, или так называемая деловая этика, призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда. Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

В последнее время в современном обществе происходит осознание того, что в мире существует огромное количество инвалидов, и что они тоже являются частью общества и имеют с нами равные права. Постановлением

Правительства РФ от 29 марта 2019 года №363(в ред 18.10.2021) утверждена государственная программа Российской Федерации «Доступная среда». Госпрограмма «Доступная среда» направлена на создание правовых, экономических и институциональных условий, способствующих интеграции инвалидов в общество и повышению уровня их жизни. Для многих общение с людьми с ограниченными возможностями становится настоящим испытанием. Люди бояться задеть инвалида неосторожным словом, взглядом, заставить человека почувствовать себя не комфортно. Инвалиды привыкли к тому, что на них смотрят. Но им не может быть приятно, когда их рассматривают. Это принципиально разные вещи.

Основное правило общения с инвалидами заключается в том, что вы никогда не должны показывать им свое превосходство и излишнюю сердобольность, и навязчивое сочувствие. Общаться с инвалидами нужно так же, как вы общаетесь с остальными людьми и вести себя при этом нужно так же, как вы ведете себя всегда. И смотреть на людей с ограниченными возможностями на улице нужно так же, как вы смотрите на всех остальных. И ни в коем случае не нужно относиться к инвалиду как к ущербной личности. Можно иметь руки и ноги, ходить и бегать, но при этом быть самым несчастным человеком на Земле. И, наоборот, можно не иметь возможности ходить, но при этом иметь настолько богатый внутренний мир и глубокую любовь к жизни, запас оптимизма и душевных сил, что назвать такого человека несчастным просто язык не повернется. Этика в общении с людьми с инвалидностью позволяет снять коммуникативные барьеры. Это реально действенный инструмент, который позволяет избежать морального травмирования человека с инвалидностью по причине незнания особенностей поведения с людьми, имеющими различного рода физические ограничения. Несмотря на свою простоту и интуитивную понятность, эти правила малоизвестны. Распространение информации с основными правилами общения с инвалидами будет способствовать формированию толерантного общества. С экранов телевизоров постоянно звучит девиз: «Инвалид не инвалид – люди так не делятся!». Но, к сожалению, вдруг оказалось, что многие из нас не умеют и не знают, как правильно общаться с инвалидами, чтобы не обидеть и не задеть их чувство собственного достоинства. Как правильно вести себя с инвалидами Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием. А еще такие люди, находясь в общественных местах, часто нуждаются в помощи, которую мы, опять же по незнанию, не можем им оказать. И здесь сами инвалиды приходят на помощь, давая советы, как правильно себя с ними вести. Знать это нужно каждому современному человеку. Люди с ограниченными возможностями – часть общества, и мы должны сделать их непростую жизнь легче

Цель: правильное преодоление коммуникативных барьеров в общении с людьми с ОВЗ, повышение уровня культуры поведения и профессиональной этики в учреждении.

Целевая группа: сотрудники учреждения, в том числе сопровождающий персонал людей с ограниченными возможностями здоровья.

Форма проведения: самостоятельное ознакомление, лекции, практические занятия с персоналом (проводят: старшие медицинские сестры в отделениях, психолог, специалист по социальной работе)

Ожидаемые результаты:

создание благоприятный условий в учреждении и участие в реабилитационных мероприятиях подопечных,

успешное овладение персоналом норм этики и правильного сопровождения подопечных,

повышение качества предоставляемых услуг прописанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг инвалида

Основные нормы этики общения с инвалидами.

Основные нормы этики, которыми должны обладать все лица, занятые проблемами инвалидности и инвалидов:

ответственное отношение к людям и выполняемой работе;

коммуникабельность, непредвзятость, корректность по отношению ко всем инвалидам;

вежливость, внимательность, отзывчивость, способность отстоять собственное мнение без вступания в споры и оскорблений;

умение слушать и слышать человека, учитывая его запросы, интересы, настроения;

умение находить нужный тон, целесообразную форму общения в зависимости от индивидуальных особенностей человека;

доброжелательность, способность непринужденно и увлекательно вести беседу, охотно помогать в решении проблемы;

терпимость, эмоциональная уравновешенность, контроль над своими эмоциями, их проявлениями;

порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности;

общительность, личное обаяние, приятная внешность.

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида.

ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА:

Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.

Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто Ваш соотечественник.

Не старайтесь изменить меня. У Вас нет на это права.

Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.

Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.

Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.

Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.

Помогите мне познать то, что я хочу.

Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.

Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.

Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет Вам удовольствие.

Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.

Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.

Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.

Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство.

Слушайте, поддерживайте и действуйте.

Правила этикета при общении с инвалидами.

Работниками учреждения должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими в том числе услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность. Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении.

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;
- цивилизованно противостоять манипулированию.

Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре.

Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.

Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на

самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постараитесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

Основные категории (группы инвалидов):

«В» – инвалид передвигается в коляске;

«С» – инвалид слепой и слабовидящий;

«Е» – инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками);

«К» – инвалид слепоглухой;

«М» – инвалид глухонемой или глухой.

Инвалид передвигается в коляске. К этой категории относятся инвалиды с выраженными нарушениями нейромышечных, скелетных и связанных с движением функций, а также инвалиды с ампутациями нижних конечностей. Нуждаются в использовании вспомогательных средств передвижения (кресла-коляски), в обустройстве жилого помещения. Необходима помочь при передвижении, в т.ч. вне дома, при гигиенических процедурах, в ведении хозяйства.

Ситуационная помощь инвалиду, который передвигается в коляске: При посещении инвалидом-колясочником социально значимого объекта, в учреждении выделяется сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из учреждения, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж. При отсутствии у входа в здание пандуса, к входу выносятся переносные аппараты. При отсутствии доступного входа в социально значимое учреждение устанавливается кнопка вызова специалиста. При отсутствии сотрудника, способного помочь инвалиду на коляске войти в учреждение, сотрудник учреждения оказывает необходимую услугу, находясь рядом с инвалидом.

Надписи в учреждении должны быть в легкочитаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.

В учреждении рекомендуется иметь следующую реабилитационную технику: кресла-коляски, ходунки, поручни в туалетных комнатах. При необходимости инвалиду оказывается помочь при посещении туалетной комнаты.

Правила общения с инвалидами, которые передвигаются в коляске:

Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не блокируйтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Всегда спрашивайте, нужна ли помочь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

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

Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

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

Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

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

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

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Инвалид слепой и слабовидящий. К этой категории относятся инвалиды со значительно выраженным нарушениями функции зрения. Нуждаются в частичной посторонней помощи (сопровождении) при передвижении в общественных местах, при использовании пассажирского транспорта, в бытовой жизни, при составлении письменных сообщений. Ситуационная помощь слепому и слабовидящему инвалиду: На входе в учреждение слепого инвалида должен встретить сотрудник, который сопровождает его при передвижении по территории учреждения. Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении. При входе в учреждение желательно

наличие тактильной плитки и звуковой информации, а информация внутри учреждения должна быть продублирована шрифтом Брайля. При посещении инвалидом культурно-просветительских и зрелищных учреждений сотрудник учреждения сопровождает его при входе и выходе из театра, музея, клуба, помогает при приобретении билетов, помогает в гардеробе, при необходимости помогает при посещении туалетной комнаты.

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

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.

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

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

Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. 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 слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

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

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

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

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

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

При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это неудобно.

Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками). К этой категории относятся инвалиды с выраженным нарушениями нейромышечных, скелетных и связанных с движением функций верхних конечностей (включены инвалиды с ампутациями верхних конечностей). Необходима помочь при гигиенических процедурах, приеме пищи, одевании-раздевании, посещении туалетной комнаты, ежедневно – помочь по ведению хозяйства.

Ситуационная помощь инвалиду с ограничениями в самообслуживании (безрукий либо не действует руками):

Инвалиду с ограничениями в самообслуживании необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.

Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.

При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться на почте, в банке, в магазине, а также помочь оформить необходимую документацию.

При посещении предприятий общественного питания помочь при еде и питье. В реабилитационных центрах, санаториях, санаториях-профилакториях необходима специальная столовая посуда – тарелки с высокими бортиками, а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно – приспособление для надевания носок, расческа и мочалка с длинной ручкой.

Туалетные комнаты в учреждениях должны быть оснащены ножным или автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук.

Инвалид слепоглухой. К этой категории относятся инвалиды с сочетанными значительно выраженным нарушениями зрительных и слуховых функций (практическая или абсолютная слепота и тугоухость 4 степени, наступившая до того, как ребенок начал говорить). Нуждаются в частичной посторонней помощи (в т.ч. сопровождении) и специализированной помощи (тифлосурдопереводчика) при передвижении в общественных местах, использовании пассажирского транспорта, в бытовой жизни, при выполнении отдельных и многоплановых задач, при формальных взаимоотношениях, при составлении письменных сообщений.

Инвалид глухонемой или глухой. К этой категории относятся инвалиды со значительно выраженным нарушениями функции слуха или слуха и речи (двусторонняя остро наступившая тухоухость 4 степени – острая полная потеря слуха, отсутствие навыка чтения с губ, незнание невербальных способов общения; тухоухость 4 степени, наступившая в раннем детстве). Необходима специализированная помощь (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях, в социально значимых учреждениях.

Ситуационная помощь глухонемому или глухому инвалиду: Инвалид глухой при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. При отсутствии сурдопереводчика ситуацияальная помощь инвалиду оказывается во всех учреждениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых учреждением.

Правила общения с инвалидами, испытывающими затруднения в речи:
Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

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

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

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

Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

Рекомендации по сопровождению инвалида, передвигающегося на инвалидной коляске.

Обеспечение сопровождения людей, передвигающихся на инвалидной коляске, предполагает учет некоторых особенностей. Так, необходимо соотносить антропометрические данные человека и его ситуационного помощника. Не стоит в качестве сопровождающего выбирать хрупкую девушку, если вес человека очевидно велик. Всегда предпочтительно пригласить или назначить помощника, обладающего хорошими физическими данными. При сопровождении человека, передвигающегося на инвалидном кресле, ситуационный помощник должен следить за правильным положением своего тела, чтобы избежать чрезмерной нагрузки на позвоночник.

Ему следует:

- стоять полностью на стопе;
- держать спину прямой, а ноги полусогнутыми;
- использовать силу мышц рук и ног;
- свести к минимуму нагрузку на позвоночник.

Одежда и обувь сопровождающего.

Одежда не должна быть чрезмерно тесной, затрудняя его движения, или наоборот – широкой и длинной, создавая риски наматывания на колеса кресла-коляски.

Обувь на высоких каблуках либо со скользкой подошвой может стать причиной трудностей при совместном преодолении многочисленных ступеней или продолжительного спуска/подъема во время дождя или гололеда.

Обязательным компонентом сопровождения является постоянное согласование действий помощника и человека в инвалидном кресле-коляске.

Перед тем, как совершить определенный маневр, например, резко наклонить кресло вперед или назад, следует сообщить об этом человеку, в нем сидящему, иначе от неожиданности он может опрокинуться или выронить что-либо. Вместе с тем, не следует за него делать то, что он может выполнить без посторонней помощи: проехать самостоятельно отрезок пути, открыть дверь, переехать порог. Чрезмерная опека может психологически задеть инвалида и вызвать у него чувство зависимости.

При сопровождении человека, передвигающегося на инвалидном кресле, по ровной поверхности следует катить коляску плавно, учитывая состояние поверхности дороги или тротуара, со скоростью, которая будет комфортной для инвалида. В случае если передние колеса коляски «наткнутся» на препятствия (попадут в углубление или расщелину), ни в коем случае нельзя толкать коляску вперед. Это неминуемо приведет к тому, что человек выпадет из коляски на землю. Необходимо наклонить коляску назад, поставить ее на задние колеса так, чтобы передние колеса оказались приподнятыми над поверхностью земли, и в таком положении переехать через препятствие. Затем плавно опустить передние колеса на землю и продолжить движение на всех четырех колесах. Следует катить коляску, держа ее за ручки, но, не опираясь на

них, поскольку коляски некоторых моделей, особенно активные, при излишнем нажиме на ручки легко переворачиваются назад.

Рекомендации по сопровождению инвалидов, имеющих трудности при передвижении

Предлагая помочь в сопровождении, не следует забирать у человека трость или костыли, рекомендуя при этом опереться на свою руку. Как известно, подобные средства реабилитации выполняют для него важную опорную функцию, а также стабилизируют его равновесие. Будьте готовы к тому, что ваше предложение может быть отклонено, поскольку в своих индивидуальных средствах он уверен, а в физической силе сопровождающего – нет. Следует учитывать, что положение тела некоторых людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата может зависеть от состояния и положения их рук. Намерение помочь не должно приводить к нарушению их равновесия. По этой причине следует исключать даже временный захват рук таких людей. Многие заболевания опорно-двигательного аппарата (имеющие временный или постоянный характер) вызывают боль, которая снижает мобильность человека. Для инвалида, передвигающегося с помощью костылей или опорной трости, определенную опасность представляют другие люди, которые могут его не заметить, но сильно толкнуть. По этой причине иногда достаточно просто идти рядом с ним. Усаживая человека с выраженными нарушениями функций движения, необходимо уточнять, нуждается ли он в опорной спинке. Рекомендуется с пониманием воспринимать отказ от предложения присесть. Некоторым людям лучше стоять, исключая болевой синдром, возникающий при вставании или когда они сидят. Важно приспосабливаться к медленной ходьбе маломобильного человека, учитывая его индивидуальные особенности. Решая предложить помочь, сопровождающий должен быть готов к тому, что рука, на которую опирается инвалид, быстро начнет уставать. Не следует скрывать этого, выбирая остановку для отдыха. У инвалида может быть затруднена возможность захвата, удержания предмета рукой или, например, повышенна чувствительность при прикосновении. Не опасайтесь задать вопрос об индивидуальных особенностях, если они существенны для сопровождения или условий его пребывания. Не забывайте предложить помочь в поддержке пальто, сумок, иных предметов. При открывании и закрывании тяжелых дверей помощь обязательна.

Рекомендации по сопровождению незрячего или слабовидящего человека.

Если рядом с вами человек с нарушениями функции зрения и вы приняли решение помочь ему, то будьте эмоционально готовы как к принятию вашего предложения, так и к отклонению его. Возможно, что в данном месте или помещении он уже хорошо ориентируется. Однако практика подтверждает, что в большинстве случаев ваша помощь будет принята с благодарностью. Как известно, умелое сопровождение обеспечивает не только безопасность

передвижения, но и снимает у незрячего или слабовидящего человека излишнее напряжение. Это важные факторы его активной самостоятельной жизни. Предложите незрячему или слабовидящему взяться за ваши локоть или предплечье. Не забудьте поинтересоваться, с какой стороны ему лучше идти, порой это важно, ведь он может быть как правшой, так и левшой. Рекомендуйте ему держать свою руку легко, чтобы не сковывать ваши движения, но и достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он может следовать за вами на расстоянии полу шага, повторяя все ваши повороты, подъемы и спуски. Соответственно, вторая рука сопровождаемого остается свободной. Он сам принимает решение, нести ли в ней какие-либо вещи, предметы или использовать для ориентирования. Сопровождаемому вами человеку необходимо давать определенную свободу, и тогда передвижение с ним будет значительно легче. В магазине, если слепой хочет выбрать покупку, назовите по очереди все виды интересующего его товара, их цену, качество, внешний вид. Если товар можно посмотреть руками, дайте его незрячему в руки, называя каждый вид, чтобы он мог получить представление о форме, размерах, качестве товаров. Зрячий помощник бывает очень нужен при выборе одежды, т.к. человеку без зрения самостоятельно трудно оценить, идет ему тот или иной фасон или цвет. В общественном транспорте предложите незрячему сесть, если есть место, положив его руку на спинку сиденья. Не надо уговаривать сесть или усаживать силой.

Техника прохода через двери. Неопытный человек, предлагающий свою помощь, иногда берет незрячего или слабовидящего под руку и ведет его впереди себя. Это ошибка сопровождения. В подобном положении человек с низким уровнем зрительного восприятия чувствует себя неуверенно, ему приходится первым встречаться с неожиданными препятствиями на пути. В их числе и приоткрытые двери, и неровности дорожного или полового покрытия, и случайно оставленные посторонние предметы. Любое из них несет риск травмы. Сопровождаемый человек всегда внимательно следит даже за незначительными изменениями положения руки ведущего. Страйтесь не делать рывков или резких движений. Перед препятствием, как правило, ритм шагов сопровождающего нарушается. Это позволяет сопровождаемому определить близость препятствия. Не забывайте заранее предупреждать сопровождаемого человека о находящихся на пути следования препятствиях и перепадах высоты. Особое внимание уделяйте контролю встречи с любыми нависающими предметами. Если возникла необходимость повернуть или обогнать препятствие, не тяните сопровождаемого за руку – для него это, как правило, очень неудобно. Необходимо корректно сделать легкий нажим на руку в нужную сторону и предупредить человека голосом о предстоящем маневре. Если по какой-либо причине возникает необходимость на время сменить руку, то сопровождающий остается стоять на месте, а незрячий или слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его.

Заключение: Пусть вас не смущает столь обширный список того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если вы стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

Список использованной литературы:

1. Кодификатор категорий инвалидности [Электронный ресурс] // Медико-социальная экспертиза : [сайт]. – М., 2011- 2014 . – Режим доступа: http://www.invalidnost.com/publ/sotrudnikam_sluzhby_mseh/kodifikator_kategorij_invalidnosti/3- 1-0-450
2. Конвенция о правах инвалидов [Электронный ресурс] : принятая резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года // ООН : [сайт]. – [Б.м., 6.г.]. – Режим доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability
3. Матвеева, Е.О. Этические аспекты взаимодействия библиотекаря с читателем-инвалидом / Е.О. Матвеева // Вестник МГУКИ. – 2012. – № 3. – С. 205-210.
4. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи [Электронный ресурс] / Р.Н. Жаворонков и [др.] ; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х Ч. – М., 2015. – 555 с. – Режим доступа: http://glazunovcons.ru/images/pictures/license/metodicheskoe_posobie.pdf
5. Прудинник, Т. Как правильно вести себя с инвалидом [Электронный ресурс] / Т. Прудинник // Информационное агентство Интерфакс-Запад : [сайт]. – [Б.м.], 1991- 2016. – Режим доступа: <http://www.interfax.by/article/56700>
6. Рохманова, М.В. Нормативно-правовая основа реабилитации и социальной интеграции инвалидов, формирова- 46 ния доступной среды жизнедеятельности : [презентация] / М.В. Рохманова. – СПб., 2014.
7. Руководство по обеспечению доступности услуг в библиотеках Российской Федерации для инвалидов и других маломобильных граждан / Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих ; авт.-сост. Ю.Ю. Лесневский ; [сост. Ю.Э. Львутина ; ред. Г.В. Фромичева ; худож. С.В. Чепикова]. – Новосибирск, 2016. – 331 с. : ил., табл.