

УТВЕРЖДЕН

приказом генерального
директора КГБОУ ДОД ХКЦРТДиЮ
от ____ 2015 г. ____ №

**Порядок
предоставления мер социальной поддержки инвалидам
на объектах Краевого государственного бюджетного образовательного
учреждения дополнительного образования
«Хабаровский краевой центр развития творчества детей
и юношества»,
которые полностью не приспособлены к нуждам инвалидов**

1. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры

Целью статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 года № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» является обеспечение инвалидам наравне с другими гражданами возможностей в реализации принадлежащих им прав и свобод.

Права каждого человека, независимо от его личных качеств, физических данных или социального статуса, являются равными. Инвалиды, возможности которых в той или иной степени являются ограниченными, нуждаются в социальной защите больше, нежели иные категории граждан. Однако понятие "социальная защита" не должно умалять возможностей инвалидов проявлять свою индивидуальность в различных сферах общественной жизни, в том числе в учебе, в работе, в искусстве, культуре и спорте.

Под социальной инфраструктурой понимается созданная человеком система устройства, выполняющая функции жизнеобеспечения населения. Деятельность этих объектов в их совокупности направлена на удовлетворение материальных и духовных потребностей граждан. Согласно ст. 9 Конвенции о правах инвалидов, меры по выявлению и устранению препятствий и барьеров, мешающих доступности, распространяются на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские и социальные учреждения.

Проблема обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры в Конвенции о правах инвалидов рассматривается как проблема "индивидуальной мобильности" (ст. 20 Конвенции), с одной стороны, и проблема "вовлеченности в местное сообщество" (ст. 19 Конвенции) – с другой. Например, согласно п. "b" и "c" ст. 19 Конвенции, инвалиды должны иметь "доступ к разного рода

оказываемым на дому, по месту жительства и иным вспомогательным услугам на базе местного сообщества, включая персональную помощь, необходимую для непосредственного получения услуг. Мобильность инвалидов, согласно Конвенции, должна осуществляться, благодаря содействию индивидуальной мобильности инвалидов избираемым ими способом и в выбираемое ими время.

Мероприятия, направленные на обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры, осуществляются за счет средств бюджетов всех уровней и средств частных лиц.

2. Правила культуры поведения и общения с людьми, имеющими ограничения жизнедеятельности

2.1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему его лицу или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем принимайте меры по ее оказанию.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. 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.

3. Правила культуры поведения и общения с людьми, испытывающими трудности при передвижении

3.1. Креслами-колясками могут пользоваться люди, перенесшие ампутацию нижних конечностей, после тяжелой травмы позвоночника, люди с тяжелой формой детского церебрального паралича (ДЦП), имеющие тяжелую форму рассеянного склероза, заболевания суставов, после перенесенного инсульта, полиомиелита или другого заболевания, приведшего к нарушению функций нижних конечностей.

3.2. При передвижении люди могут использовать всевозможные облегчающие передвижение средства – трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски и т.п. Следует помнить, что средства передвижения нельзя убирать, отодвигать. Не нужно также без спроса пытаться помочь зайти в общественный транспорт, подняться или спуститься по лестнице и т.п. Однако придержать дверь, помочь заехать человеку в коляске на бордюр, предупредить о скользком поле, гололеде необходимо.

3.3. Помните, что кресло-коляска – это неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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.

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

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

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

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

3.8. Не надо хлопать человека, находящегося в кресле-коляске, по спине или по плечу.

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

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

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

3.12. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся креслом-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.

4. Правила культуры поведения и общение с незрячими и слабовидящими людьми

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего 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 зрение при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

4.1. 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.

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

4.3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь впечатлениями об увиденном.

4.4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

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

4.6. 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. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

4.7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

4.8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

4.9. 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.

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

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

4.12. Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.

4.13. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде "Стакан находится

где-то там на столе". Старайтесь быть точными: "Стакан посередине стола".

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

4.15. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

5. Правила культуры поведения и общения с людьми с нарушением слуха

5.1. Разговаривая с человеком с плохим слухом, смотрите прямо на него. Не затеняйте свое лицо и не закрывайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

5.2. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

5.3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

5.4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать в ухо человека.

5.5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5.6. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

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

5.8. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

5.9. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь, с помощью сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.10. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

5.11. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил:

- помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;
- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

6. Правила культуры поведения и общения с людьми с психическими проблемами

6.1. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Используйте в общении с ними доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

6.2. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

6.3. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

6.4. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

6.5. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

6.6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

6.7. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

6.8. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

7. Правила культуры поведения и общения с людьми, испытывающими затруднения в речи

7.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

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

7.3. 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.

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

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

7.6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7.7. 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.

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

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