

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения всех категорий

1	Для обеспечения своевременной помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам желательно организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (в том числе, например, разместить на сайте организации информацию о необходимости предварительно сообщить в организацию установленным способом о посещении ее МГН и необходимой помощи).
2	При появлении инвалида (МГН) на объекте сотруднику организации сначала следует предложить инвалиду помощь и дождаться согласия ее принять, а затем поинтересоваться, как именно 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	При разговоре с инвалидом рекомендуется сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи. Пообщаться с ним по вопросу о содержании, сути помощи, в которой он нуждается.
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).
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, не получив на то разрешения со стороны инвалида. При взаимодействии с инвалидом нужно соблюдать личные границы и свободное пространство, спрашивать разрешения внедриться в это пространство (взять за руку или предложить свою руку для опоры, пытаться помогать в перемещении 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

	<p>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).</p>
9	<p>Специалисты и граждане, относящиеся к категории МГН, советуют не суетиться, не кидаться на помощь, не смущаться, если растерялись, сомневаетесь либо забыли, как правильно поступить. Важно 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>