

## УТВЕРЖДЕНО

приказом директора  
ГБСУСОН «Ипатовский ДДИ»  
от 09.01.2020г. № 16-ОД

### **Кодекс этики и служебного поведения работников государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания населения «Ипатовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (ГБСУСОН «Ипатовский ДДИ»)**

#### **1. Предмет и сфера действия кодекса**

1. Кодекс этики и служебного поведения работников (далее Кодекс) работников ГБСУСОН «Ипатовский ДДИ» (далее Учреждение), разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, международного кодекса поведения государственных должностных лиц (Резолюция 51/59 Генеральной Ассамблеи ООН от 12.12.1996г.), федеральных законов от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции», и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепринятых нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

2. Кодекс представляет собой свод общих правил, в котором описаны социально-этические нормы поведения, правила, ценности, определяемые спецификой Учреждения, внутренней культурой в процессе реализации профессиональной деятельности работников Учреждения независимо от занимаемой должности.

3. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в Учреждение обязан ознакомиться с положением Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности.

4. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положения Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника государственного учреждения поведения в отношении с ним в соответствии с положением Кодекса.

5. Знание и соблюдение работниками Учреждения положений Кодекса является одним из критериев оценки их служебного поведения и качества профессиональной деятельности.

#### **2. Основные цели, принципы и правила Кодекса**

1. Цель Кодекса – внедрение единых правил поведения, установленные этических норм и правил служебного поведения сотрудника для достойного выполнения им своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета сотрудника Учреждения и Учреждения в целом. Кодекс

призван повысить эффективность выполнения сотрудниками Учреждения своих должностных обязанностей.

## 2. Кодекс:

2.1. служит основой для формирования должной морали в сфере трудовых отношений, уважительного отношения к той деятельности, которую осуществляют работники Учреждения, в общественном сознании;

2.2. выступает как институт общественного сознания и нравственности работников Учреждения, их самоконтроля;

2.3. повышает эффективность выполнения профессиональной деятельности;

2.4. содействует повышению доверия граждан к органам управления социальной защиты населения в целом и Учреждения в частности;

2.5. обеспечивает единые нормы работников.

3. Деятельность Учреждения, а также его должностных лиц и работников основываются на следующих принципах профессиональной этики:

3.1. законность;

3.2. профессионализм;

3.3. добросовестность;

3.4. конфиденциальность;

3.5. информационная открытость;

3.6. эффективный внутренний контроль;

3.7. справедливое отношение.

4. Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения в связи с осуществлением профессиональных должностных обязанностей в социальной сфере.

5. Основу норм Кодекса составляют следующие основные принципы: человечность, справедливость, профессионализм, ответственность, терпимость, демократичность, партнерство и солидарность.

6. Работники Учреждения, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

6.1. исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Учреждения;

6.2. исходить из того, что признание, соблюдение свод человека и гражданина определяет основной смысл и содержания деятельности;

6.3. осуществлять свою деятельность в пределах полномочий;

6.4. не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

6.5. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

6.6. уведомлять руководителя Учреждения обо всех случаях обращения к сотруднику Учреждения каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

6.7. соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на их профессиональную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

6.8. соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

6.9. проявлять корректность и внимательность в обращении с получателями услуг, их законными представителями и другими работниками;

6.10. проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

6.11. воздерживаться от поведения, которое могло вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способствующих нанести ущерб их репутации или авторитету Учреждения;

6.12. принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликтов интересов и урегулированию. Возникших конфликтов интересов;

6.13. соблюдать конфиденциальность информации о получателях услуг, их законных представителях, касающейся условий их жизнедеятельности, личных качеств и проблем, учитывать их индивидуальность, соблюдать установленные в организации правила публичных выступлений и представления служебной информации;

6.14. внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей должен способствовать уважению граждан к Учреждению, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличает официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

7. Руководитель Учреждения и работники, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Учреждения, также призваны:

7.1. оптимально организовывать рабочий процесс в коллективе и учитывать способности каждого из работников таким образом, чтобы у каждого была возможность работать на самом высоком уровне и получать удовольствие от своей работы;

7.2. на собственном примере демонстрировать высокий уровень профессионализма;

7.3. своевременно информировать работников о принятых в отношении них решениях;

7.4. поддерживать доброжелательную деловую атмосферу в коллективе, предупреждать возможные конфликты между работниками;

7.5. принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;

7.6. принимать меры по предотвращению коррупции;

7.7. не допускать случаев принуждения работников Учреждения к участию в деятельности политических партий, общественных объединений, религиозных групп.

### **3. Обращение со служебной информацией**

1. Сотрудник Учреждения может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в государственном органе норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Сотрудник обязан принимать соответствующие меры для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением должностных обязанностей.

3. Сотрудник имеет право пользоваться различными источниками информации в рамках своей компетенции.

4. При отборе и передачи информации воспитанникам сотрудник соблюдает принципы объективности, пригодности и пристойности. Тенденциозное извращение информации или изменение ее авторства недопустимо.

5. Сотрудник не имеет права разглашать информацию о сотрудниках, получателей услуг, об Учреждении третьим лицам.

6. Сотрудник Учреждения не имеет права сообщать персональные данные свои, работников Учреждения, получателей услуг, третьим лицам.

### **4. Служебное общение**

1. В общении сотрудникам Учреждения необходимо руководствоваться конституционными положениями, о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет права на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

2. В общении с участниками воспитательного процесса, гражданами и коллегами со стороны сотрудника Учреждения недопустимы:

2.1. любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

2.2. пренебрежительный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

2.3. угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение.

3. Сотрудники Учреждения должны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом, должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными,

внимательными и проявлять толерантность в общении с получателями услуг, общественностью и коллегами.

**4. Педагогический персонал** в том числе и воспитатели (далее Педперсонал) сами выбирают подходящий стиль общения с воспитанниками, основанный на взаимном уважении.

4.1. В первую очередь, Педперсонал должен быть требователен к себе. Толерантность Педперсонала по отношению к получателями услуг позитивна, является стержнем профессиональной этики Педперсонала. Педперсонал никогда не должен терять чувства меры и самообладания.

4.2. Педперсонал выбирает такие методы работы, которые поощряет в получателе услуг положительные черты и взаимоотношений: самостоятельность, инициативность, ответственность, самокритичность, самовоспитание, желание дружески сотрудничать и помогать другим.

4.3. При оценке поведения и достижений своих воспитанников Педперсонал стремится укреплять их самоуважение и веру в свои силы, показывать им возможности совершенствования, повышать мотивацию воспитания и обучения.

4.4. Педперсонал является беспристрастным, одинаково доброжелательным и благосклонным ко всем своим воспитанникам. Приняв необоснованно принадлежащие воспитанника оценочные решения, Педперсонал должен постараться немедленно исправить свою ошибку.

4.5. Педперсонал постоянно заботится и работает над своей культурой речи, литературностью, культурой общения.

4.6. Педперсонал не злоупотребляет своим служебным положением.

4.7. Педперсонал терпимо относится к религиозным убеждениям и политическим взглядам своих воспитанников. Он не имеет право навязывать воспитанникам свои взгляды, иначе как путем дискуссий.

## **5. Медицинские работники:**

5.1. в своей деятельности медицинский работник руководствуется законодательством Российской Федерации, в частности прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, принципами гуманизма и милосердия.

5.2. Медицинский работник несет всю полноту ответственности за свои решения и действия. Для этого он обязан систематически профессионально совершенствоваться, памятуя, что качество оказываемой больным помощи никогда не может быть выше его знаний и умений.

В своей деятельности врач должен использовать последние достижения медицинской науки, известные ему и разрешенные к применению Министерством здравоохранения РФ.

5.3. Медицинские работник должен прилагать все усилия, в соответствии со своей квалификацией и компетентностью, делу охраны здоровья граждан, обеспечению качества оказываемой помощи на самом высоком уровне.

5.4. медицинский работник обязан одинаково уважительно оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста,

расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений, а также иных немедицинских факторов.

5.5. Медицинский работник несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов.

5.6. Медицинский работник должен добросовестно выполнять взятые на себя обязательства по отношению к учреждению, в котором он работает.

5.7. Моральная обязанность медицинского работника соблюдать чистоту рядов медицинского сообщества, беспристрастно анализировать как ошибки своих коллег, так и свои собственные. Препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода профессионалов, наносящих урон здоровью воспитанников.

5.8. Медицинский работник не в праве:

- использовать свои знания и возможности в негуманных целях;
- без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них;
- использовать методы медицинского воздействия на воспитанника с целью его наказания, а также в интересах третьих лиц;
- навязывать воспитанникам свои философские, религиозные и политические взгляды;
- наносить воспитанникам физический, нравственный или материальный ущерб ни намеренно, ни по небрежности и безучастно относиться действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб;
- использовать незарегистрированное в установленном порядке медицинское оборудование;
- назначать и использовать незарегистрированные в РФ фармакологические препараты.

## **6. Администрация**

6.1. Деятельность Учреждения базируется на принципах свободы слова и убеждений, терпимости, демократичности и справедливости. Администрация делает все возможное для полного раскрытия способностей и умений каждого специалиста, служащего и рабочего.

6.2. В учреждении соблюдается культура общения, выражающаяся во взаимном уважении, доброжелательности и умении находить общий язык. Ответственность за поддержание такой атмосферы несет директор и заместитель директора.

6.3. Администрация Учреждения терпимо относится к разнообразию политических, религиозных, философских взглядов, вкусов и мнений, создает условия для обмена взглядами, возможности договариваться и найти общий язык. Различные статусы сотрудников, квалификационные категории и обязанности не должны препятствовать равноправному выражению всеми своего мнения и защите своих убеждений.

6.4. Администрация не может дискриминировать, игнорировать или преследовать сотрудников за их убеждения или на основании личных симпатий или антипатий. Отношения администрации с каждым из сотрудников основывается на принципе равноправия

6.5. Администрация не может требовать или собирать информацию о личной жизни сотрудника, не связанную с выполнением им своих трудовых обязанностей.

6.6. Оценки и решения руководителя должны быть беспристрастными и основываться на фактах и реальных заслугах сотрудника.

6.7. Сотрудники имеют право получать от администрации информацию, имеющую значение для работы организации. Администрация не имеет права скрывать или тенденциозно извращать информацию, могущую повлиять на качество его труда. Важные решения принимаются в учреждении на основе принципов открытости и общего участия.

6.8. Сотрудники уважительно относятся к администрации, соблюдают субординацию и при возникновении конфликта с администрацией пытаются его разрешать с соблюдением этических норм.

6.9. В случае выявления преступной деятельности сотрудника (ов) и ответственных сотрудников администрации, а также грубых нарушений профессиональной этики директор Учреждения должен принять решение единолично.

## **7. Ответственность за нарушение кодекса**

За нарушение положения Кодекса сотрудник несет моральную ответственность, а также иную ответственность в соответствии с законодательством РФ. Соблюдение сотрудникам норм Кодекса учитывается при проведении аттестации, формирования кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

Примечание:

Далее в приложении даны рекомендации, которые надо использовать при общении с людьми с различными видами нарушений. Это поможет наладить контакт с особыми клиентами, а самим людям почувствовать себя более комфортно.

**Правила корректного языка****Когда вы говорите или пишете об инвалидах:**

Используйте слова и понятия, не создающие стереотипы	Избегайте слов и понятий, создающих стереотипы
Инвалид; человек, имеющий инвалидность; человек с инвалидностью; человек с ограниченными возможностями, человек с особыми потребностями	Больной; каклека; искалеченный; деформированный, неполноценный; дефективный
Неинвалид; обычный; типичный человек	Нормальный; здоровый (при сравнении с инвалидом)
Человек, использующий инвалидную коляску; передвигающийся на коляске	Прикованный к инвалидной коляске; ползунок
Врожденная инвалидность; инвалид с детства	Врожденный дефект; несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич)	Страдает ДЦП, дцпешник
Человек, перенесший полиомелит; имеет инвалидность в результате полиомелита	Страдает от полиомелита; жертва полиомелита, полиомелитчик
Ребенок с задержкой в развитии; медленно обучаемый ребенок; ребенок с особыми образовательными потребностями	«Тормоз»; слабоумный; отсталый; умственно неполноценный; необучаемый
Человек (ребенок) с синдромом Дауна	Даун; «монголоид»; даунята; дауенок
Человек с эпилепсией; ребенок, поврежденный эпилептическим припадком	Эпилептик; припадочный
Душевнобольной человек; человек с психиатрическими проблемами; человек с душевными или эмоциональным расстройством	Сумасшедший; псих; психопат; идиот; дебил; имбецил
Слепой; незрячий; невидящий; слабовидящий человек; инвалид по зрению	Слепой, как крот (никогда); совершенно слепой
Человек с нарушением слуха; глухой человек; неслышащий; слабослышащий; человек (ребенок) с остатками слуха	Глухой как пень; глухая тетеря; глухонемой
Человек с затруднениями в общении	Немой; немтырь
Лежачий человек; лежачий больной	Лежунок
Человек с нарушениями роста, люди небольшого роста	Карлик, недоросток, лилипут



## 10 общих правил этикета

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

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, что вполне допустимо.

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.

4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если Вы не поняли, не стесняйтесь - переспросите.

5. Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Называть людей по имени или на «ты» можно, только если вы хорошо знакомы.

6. Опираясь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы поняли, если на самом деле это не так.

8. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать.

9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

10. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.

### Люди с задержкой в развитии и проблемами общения

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите «свысока». Не думайте, что Вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как пояснили ему.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

- Если необходимо используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.

- Обращайтесь с человеком точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие Вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на отдых, развлечения, погода, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь.

- Если необходимо, можете записать свое предложение или сообщение на бумаге, предложите Вашему собеседнику обсудить его с сопровождающим взрослым или при следующей встрече.

### **Люди маленького роста**

Существует около 200 причин, которые приводят к нарушениям роста человека. Очень часто людей маленького роста недооценивают, воспринимая, как детей.

Убедитесь, что человек может достать необходимые предметы и использовать оборудование, например, книгу, планшет и т.д.

Разговаривая с человеком маленького роста, постарайтесь расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне - можно сесть на стул, на корточки, наклониться.

### **Люди с нарушением слуха**

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотря прямо на него.

- Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его, руками волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, у которых снижен слух. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите у специалиста.

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

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если человек не отвечает, помашите ему рукой или слегка троньте человека за руку или плечо.

- Говорите ясно и ровно. Используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями; кричать, особенно в ухо, не надо.

- Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

- Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.

- Если существуют трудности при устном общении, используйте жесты. Сообщения должно быть простым.

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

- Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...».

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, Вам лучше всего спросить об этом специалиста. Если Ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.

Помните:

- только три из десяти слов хорошо прочитываются;

- нужно смотреть в лицо собеседника, говорить ясно и медленно, используя простые фразы, избегать несущественных слов;

- использовать выражение лица, мимику, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### **Люди с плохим зрением и незрячие**

- Нарушение зрения имеет много степеней. Человек может быть полностью слепым или плохо видеть. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом зрении. Все это можно 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.

- Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.

- Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - обеденный стол». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. 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 заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его

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

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

- 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 его руку на спинку стула 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 человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

- Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

- Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- Избегайте расплывчатых определений, описаний и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «стакан находится где-то там, на столе, это поблизости от вас ...». Старайтесь быть точным: «Стакан посередине стола», «Стул справа от вас». Пытайтесь передать слова мимику и жесты.

- 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.

### **Люди, испытывающие затруднения в речи**

- Не игнорируйте человека, которому 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 таким собеседником займет у вас больше времени. Не перебивайте и не поправляйте собеседника. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.

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

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

- Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.

- Старайтесь задавать такие вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

- Не притворяйтесь, если не поняли, что Вам сказали. Повторите то, как Вы поняли, и реакция собеседника Вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что не поняли. 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.

- Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.

- Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека.

### **Люди, испытывающие трудности при передвижении**

Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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 помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, 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.

### **Людьми с гиперкинезами (спастикой)**

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

- Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.

- При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения вашего собеседника, потому что можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

- Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.

- Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что ваш собеседник нервничает.

- При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "люди с затруднениями в речи".

- Психические нарушения - не то же самое, что проблемы развития. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизни. У них может быть свой особый, изменчивый взгляд на мир.

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

- 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.

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

- Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.

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

- Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.

- Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что - плохо.

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

- Не думайте, что человек психическими нарушениями не может справиться с волнением.

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