**Инструкция для сотрудников учреждений и организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи**

Федеральный закон от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»

Правила обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.04.2014 № 353

Методические рекомендации, выполнение которых обеспечивает доступ спортсменов-инвалидов и инвалидов из числа зрителей к спортивным мероприятиям, с учетом особых потребностей инвалидов, утвержденные Приказом Министерства спорта Российской Федерации от 09.07.2014 № 578

Предложения по благоустройству придомовой территории в части детской спортивно-игровой инфраструктуры, утвержденные Письмом Министерства регионального развития Российской Федерации от 14.12.2010 N 42053-ИБ/14

СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605 (Извлечения положений, которые носят обязательный характер

Свод правил «СП 138.13330.2012. Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27.12.2012 г. N 124/ГС, введенный в действие с 1 июля 2013

**1.Обеспечение доступности для инвалидов услуг в сфере спорта и туризма**

Обеспечение доступности для инвалидов услуг в сфере спорта и туризма регламентируется целым рядом нормативных правовых актов.

В Федеральном законе «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» одним из принципов адаптивного спорта провозглашается доступность (ч. 4 ст. 31). Данным Законом регулируется обеспечение организационных основ адаптивной физической культуры, адаптивного спорта как условия обеспечения доступности. В нем определяются организации, лица, ответственные за развитие физкультурно-спортивной деятельности среди инвалидов. Например, указывается, что федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления организуют проведение физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий с участием инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, создают детско-юношеские спортивно-адаптивные школы, адаптивные детско-юношеские клубы физической подготовки. В этом им помогают общественные объединения инвалидов.

В Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» содержатся нормы, имеющие важное значение с точки зрения обеспечения доступности физической культуры и спорта для инвалидов в образовательных организациях, реализующих образовательные программы в области физической культуры и спорта. Так в ч. 3 ст. 79 этого Федерального закона на образовательные организации возлагается обязанность обеспечить доступ инвалидов в здания, которые они занимают.

Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» устанавливает общие обязанности по обеспечению доступности объектов социальной инфраструктуры и услуг.[[1]](#footnote-1) Применительно к сфере спорта и туризма способы реализации этих обязанностей конкретизируются рядом подзаконных актов. Часть этих нормативных актов носит преимущественно рекомендательный характер. Однако, только путем соблюдения этих рекомендаций может быть достигнут наибольший уровень доступности для инвалидов спорта и туризма.

Инфраструктура мест проведения соревнований должна включать в себя помимо прочего парковочные места для размещения транспортных средств инвалидов и маломобильных групп населения[[2]](#footnote-2); а собственник (пользователь) объекта спорта обязан обеспечивать во время подготовки и проведения соревнований беспрепятственный въезд на место проведения соревнований бесплатную стоянку транспортных средств инвалидов и маломобильных групп населения[[3]](#footnote-3).

При создании или реконструкции объектов спорта должен быть осуществлен комплекс мероприятий (планировочные решения, технические решения, специальные материалы, устройства и оборудование) для обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения. На объектах спорта должны обеспечиваться равнодоступность при оказании физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, а сами объекты спорта должны соответствовать нормативно-правовым нормам, регламентирующим доступность сооружений для инвалидов и других маломобильных групп населения[[4]](#footnote-4).

Принцип безбарьерной среды положен в основу строительных стандартов олимпийских сооружений, объектов инфраструктуры в Сочи.[[5]](#footnote-5)

[](http://sochi.snowrock.ru/templates/sochi/images/info/bezbariernaya-sreda/bezbariernaya-sreda3.jpg)

Опыт формирования пространства, благоприятного и открытого людям с ограниченными возможностями будет распространяться и в другие регионы России.

История XI Паралимпийских зимних игр, принципы и подходы коммуникации с людьми с ограниченными возможностями здоровья, будут включены в образовательную программу учебных заведений, которые готовят кадры для гостинично-туристской сферы и для индустрии спорта.

[](http://sochi.snowrock.ru/templates/sochi/images/info/bezbariernaya-sreda/bezbariernaya-sreda4.jpg)

[](http://sochi.snowrock.ru/templates/sochi/images/info/bezbariernaya-sreda/bezbariernaya-sreda8.jpg)

При организации работы по адаптивному спорту и адаптивной физической культуре необходимо учитывать, что все объекты спорта должны отвечать установленным требованиям об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов. Соответственно, при формировании бюджетов учреждений, осуществляющих деятельность по адаптивному спорту и адаптивной физической культуре, необходимо предусматривать средства на обеспечение доступа инвалидов на спортивные объекты (спецтранспорт и оборудование, расходы на обустройство парапетов и подъемников и прочее)[[6]](#footnote-6).

Организации, реализующие дополнительные образовательные программы в области физической культуры и спорта, должны руководствоваться актами Министерства образования и науки РФ и Министерства спорта РФ.[[7]](#footnote-7)

В соответствии с этими нормативными актами организации, осуществляющие образовательную деятельность, должны создавать специальные условия, без которых невозможно или затруднено освоение дополнительных общеобразовательных программ учащимися с ограниченными возможностями здоровья далее – ОВЗ), детьми-инвалидами и инвалидами в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии и индивидуальной программой реабилитации ребенка-инвалида и инвалида.

Под специальными условиями для получения дополнительного образования указанными категориями учащихся понимаются условия их обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего учащимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ указанными учащимися.

В целях доступности получения дополнительного образования учащимися с ОВЗ, детьми-инвалидами и инвалидами организации, осуществляющие образовательную деятельность, обеспечивают:

а) для учащихся с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- адаптацию официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в сети «Интернет» с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

- размещение в доступных для учащихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (информация должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

- присутствие ассистента, оказывающего учащемуся необходимую помощь;

- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа учащегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации, осуществляющей образовательную деятельность, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого учащегося;

б) для учащихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании занятий визуальной информацией - установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

в) для учащихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата – возможность беспрепятственного доступа учащихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

Кроме того, физкультурно-спортивные сооружения, используемые при оказании услуг в образовательных организациях, должны соответствовать требованиям нормативных документов, а также иметь условия для обслуживания инвалидов (рекомендуется оборудовать входы и выходы для инвалидных колясок)[[8]](#footnote-8).

В целях обеспечения доступности физкультурно-спортивных сооружения, используемых на придомовой территории, рекомендовано дворовые площадки обеспечивать подъездами для инвалидов, либо пандусами. При проектировании таких территорий рекомендуется предусматривать условия беспрепятственного и удобного передвижения маломобильных групп населения – инвалидов по участку к зданию или по территории детской игровой или спортивной площадки с учетом требований градостроительных норм. Система средств информационной поддержки должна быть обеспечена на всех путях движения, доступных для инвалидов на все время эксплуатации. Транспортные проезды на участке и пешеходные дороги на пути к объектам, посещаемым инвалидами, допускается совмещать при соблюдении градостроительных требований к параметрам путей движения. Ширина пути движения на участке при встречном движении инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 1,8 м с учетом габаритных размеров кресел-колясок по ГОСТ Р 50602. Продольный уклон пути движения, по которому возможен проезд инвалидов на креслах-колясках, как правило, не должен превышать 5%. При устройстве съездов с тротуара около здания и в затесненных местах допускается увеличивать продольный уклон до 10% на протяжении не более 10 м.[[9]](#footnote-9)

Полное и системное представления о том, как конкретно необходимо обеспечивать доступность для инвалидов объектов физкультурной и спортивной инфраструктуры и услуг в сфере физической культуры и спорта дают:

- Свод правил СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27.12.2011 № 605;

- Свод правил СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный приказом Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству от 27.12.2012 № 124/ГС;

- Методические рекомендации, выполнение которых обеспечивает доступ спортсменов-инвалидов и инвалидов из числа зрителей к спортивным соревнованиям, с учетом особых потребностей инвалидов, утвержденные приказом Министерства спорта Российской Федерации от 09.07.2014 № 578.

С содержанием этих документов можно ознакомиться в Сборнике нормативно-правовых актов.

Следует остановиться на одном немаловажном вопросе. К обеспечению проведения физкультурных и спортивных мероприятий наряду с работниками организаций, на территории которых проводятся такие мероприятии, и их организаторов, могут привлекаться контролеры-распорядители. В связи с этим лицам, которые проводят или организуют физкультурные, спортивные мероприятия, рекомендуется на основании договоров о привлечении контролеров-распорядителей возлагать на них обязанности по выполнению требований относительно доступности для инвалидов зданий, помещений и сооружений, где проводятся физкультурные и спортивные мероприятия. Возможность включения подобных обязанностей в договора контролеров-распорядителей следует из п. 7 ч. 4 ст. 20.2 Федерального закона «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», в соответствии с которым контролеры-распорядители могут выполнять обязанности, возложенные на них организаторами официальных спортивных соревнований и (или) собственниками, пользователями объектов спорта в соответствии с заключенными договорами и не противоречащие законодательству Российской Федерации.

**2.Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм**

*Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках,* барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

*Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата* барьерами различной степени выраженности могут быть:

1. для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;
2. для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

*Для инвалидов с нарушениями зрения* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

*Для инвалидов с нарушениями слуха* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

*Для инвалидов с нарушениями умственного развития* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

3**.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.

**4. Правила этикета при общении с инвалидами.**

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими 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 или организации.   

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;
* цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами**[[10]](#footnote-10), которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

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

*2. 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.

*3.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.

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

5.*Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. *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.

*7. 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.

*8.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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

*9.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.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.[[11]](#footnote-11) Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

***5.Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

* Помните, что инвалидная коляска — 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.
* 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.

***6.Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:***

* 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.
* Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
* 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. 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 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», осязать.
* Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь 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.

***7.Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:***

* Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите 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, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
* 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.
* Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
* Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже 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 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.
* Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
* 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.
* Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
* Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. 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.

***8.Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

* Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
* Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только 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 вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили 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 с проблемами развития 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 выходные, отпуск, 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 и т.д.

***9.Правила этикета пи общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и 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 имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
* Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
* Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

***10.Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим 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

1. Ст. 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-1)
2. Пункт 6 Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18.04.2014 № 353). [↑](#footnote-ref-2)
3. Пункт 17 этих же Правил. [↑](#footnote-ref-3)
4. Пункт 6 Рекомендаций по использованию спортивной инфраструктуры (утверждены приказом Министерства спорта и туризма Российской Федерации от 14.09.2010 № 977). [↑](#footnote-ref-4)
5. В тексте представлены фотографии с сайта http://sochi.snowrock.ru/Безбарьерная-среда [↑](#footnote-ref-5)
6. Письмо Федерального агентства по физической культуре и спорту от 21.03.2008 № ЮА-02-07/912. Данное письмо рекомендуется использовать в деятельности детско-юношеских спортивно-адаптивных школ, отделений и групп по адаптивному спорту в организациях дополнительного образования, осуществляющих деятельность в области физической культуры и спорта, школ высшего спортивного мастерства, училищ олимпийского резерва, центров спортивной подготовки, осуществляющих подготовку спортсменов высокого класса по адаптивному спорту, физкультурно-спортивных клубов инвалидов и других физкультурно-спортивных организаций, осуществляющих работу с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями в развитии. [↑](#footnote-ref-6)
7. П. 18 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденного Пприказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008; п. 3.6 Методических рекомендаций по организации спортивной подготовки в Российской Федерации (разосланы письмом Министерства спорта Российской Федерации от 12.05.2014 № ВМ-04-10/2554). [↑](#footnote-ref-7)
8. См. письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.10.2013 № ВК-710/09. [↑](#footnote-ref-8)
9. Можно указать на письмо Министерства регионального развития Российской Федерации от 14.12.2010 № 42053-ИБ/14. [↑](#footnote-ref-9)
10. "10 общих правил этикета" составлены Карен Мейер [↑](#footnote-ref-10)
11. Татьяна Прудинник. Как правильно вести себя с инвалидом, <http://www.interfax.by/article/56700> . [↑](#footnote-ref-11)