

Согласованы:  
Председатель ППО МБУ ЦДО УКМО  
О.С.Ткачёва  
Протокол № 4 от «20» мая 2024г.



Утверждены:  
Директор МБУ ДО ЦДО УКМО  
Н.И.Семенов  
Приказ № 169 от «20» мая 2024г.

## Правила для работников МБУ ДО ЦДО УКМО

### по обслуживанию и обеспечению безопасности посетителей с инвалидностью и ОВЗ

Работникам МБУ ДО ЦДО УКМО при предоставлении услуг инвалидам и посетителям с ОВЗ в зависимости от конкретной ситуации необходимо соблюдать следующие общие правила этикета:

#### 1. Обращение к человеку:

- 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 тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

#### 3. Называйте себя и других:

- когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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 к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

#### 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 может раздражать. 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, руки), не мешало.

#### 9. Привлечение внимания человека:

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, потому 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. Главный принцип оказания помощи - не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

11. Пригласите, в случае затруднений общения с посетителями-инвалидами и с ОВЗ, членов администрации или сотрудников, непосредственно осуществляющих работу с инвалидами, которые прошли специальную курсовую подготовку.

12. Относитесь к другому человеку терпеливо, уважительно, и тогда отношения и общение со всеми участниками образовательных отношений в учреждении будут эффективными.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 294690421595703939189969587970239985033448729909

Владелец Семенюк Наталья Ивановна

Действителен с 03.06.2024 по 03.06.2025