

Приложение 1

к приказу от 11.03. № 03/ст-03-108/1
2021



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК «Сургутский
краеведческий музей»
М.Ю. Селянина
« 11 » 03 2021г.

ПАМЯТКА

по порядку взаимодействия с людьми испытывающими трудности
-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.
5. Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.
6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. 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, 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. 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.
9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или хлопайте 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, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.
10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав: «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Приложение 2

к приказу от 11.03 № 03/11-03-108/1
2021



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУК «Сургутский
краеведческий музей»

М.Ю. Селянина

« 11 » 03 2021г.

ПАМЯТКА

по порядку с людьми испытывающими трудности
-люди с гиперкинезами (спастикой)

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

1. Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.
2. При разговоре не отвлекайтесь на произвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.
3. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.
4. 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.
5. Если в магазине человек с гиперкинезами попросил Вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, не бойтесь выполнить эту просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое, если Вас попросили набрать телефонный номер - при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.
6. В транспорте: при входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужна ли она. Некоторым людям помощь посторонних только мешает. Уступая место, не настаивайте, если человек отказался.
7. Если Вы покупаете билеты в кино или театр для человека или людей с гиперкинезами, выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям произвольными движениями. Если таких мест нет, нужно договориться с администрацией о дополнительных местах в проходе.
8. 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.
9. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе «люди с затруднениями в речи».

Приложение 3

к приказу от 11.03 № СКМ-03-108/1
2021



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУК «Сургутский
краеведческий музей»

М.Ю. Селянина

« 11 » 03 2021г.

ПАМЯТКА

по порядку взаимодействия с людьми испытывающими трудности
-люди, испытывающие трудности при передвижении

1. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте ее, не кладите на нее ноги без разрешения.
2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите насчет инструкций и следуйте им.
4. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Используйте список, спрашивайте людей, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, для того, чтобы их устранить.
6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне.
8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите об этом заранее, чтобы человек имел возможность принимать решения и планировать.
9. Помните, что, в общем, люди, имеющие трудности при передвижении, не имеют проблем со зрением, слухом и пониманием.
10. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного передвижения.

Приложение 4

к приказу от 11.03 № СК-03-108/11
2021



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «Сургутский
краеведческий музей»
М.Ю. Селянина
«11» 03 2021г.

ПАМЯТКА

по порядку взаимодействия с людьми испытывающими трудности
-люди, испытывающие затруднения в речи

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
2. Не перебивайте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил фразу.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью, займет у вас больше времени.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
5. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или заботы компаньону.
6. Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали.
7. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.
8. Некоторые люди с затрудненной речью имеют трудности с модуляцией голоса. Не делайте преждевременных выводов на основании выражения лица или голосовой модуляции, пока вы не узнаете человека достаточно хорошо.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУК «Сургутский краеведческий музей»

М.Ю. Селянина

«11» 03 2021г.

ПАМЯТКА

по порядку взаимодействия с людьми испытывающими трудности
-люди с психиатрическими проблемами

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
2. 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.
3. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию, это миф.
4. Неверно, что все люди с психическими нарушениями принимают или должны принимать лекарства.
5. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они признаны законом дееспособными.
6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
7. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.
8. Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них – хорошо, а что – плохо.
9. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.
10. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться со стрессом.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК «Сургутский
краеведческий музей»
М.Ю. Селянина
«11» 03 2021г.

ПАМЯТКА

по порядку взаимодействия с людьми испытывающими трудности
-люди с нарушением слуха

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.
2. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами.
3. Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.
4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно легко тронуть человека за руку или плечо, или же помахать рукой.
5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.
6. Если Вас просят повторить что-то несколько раз, попробуйте, перефразирован, свое предложение.
7. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер или адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
8. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно». Сообщения должны быть простыми.
9. 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.
10. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы типа: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...».

Приложение 7

к приказу от 11.03 № СКМ-03-100/1
2021



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК «Сургутский
краеведческий музей»
М.Ю. Селянина
« 11 » 03 2021г.

ПАМЯТКА

по порядку взаимодействия с людьми испытывающими трудности
-люди с нарушением зрения

1. Предложите свою руку. Не направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите.
2. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.
3. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например, «В центре комнаты, примерно в шести шагах от Вас, комнаты стоит стол». Или «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик».
4. Используйте при описании фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.
5. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как к обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
6. Не отнимайте и не стискивайте трость человека, который плохо видит.
7. Всегда проясняйте, в каком формате человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, аудиокассета. Не полагайтесь на тот формат, который он обычно предпочитает.
8. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит и его сопровождает компаньон.
9. Если Вы читаете для человека, который плохо видит или не видит, сначала расскажите о том, что Вы собираетесь читать. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.
10. Всегда называйте себя по имени.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУК «Сургутский
краеведческий музей»

М.Ю. Селянина

« 11 » 03 2021г.

ПАМЯТКА

по порядку взаимодействия с людьми испытывающими трудности
-люди с задержкой в развитии и проблемами общения

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте клише и идиоматических выражений, если только вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите «свысока».
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам. Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии.
7. 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.
8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т. д.