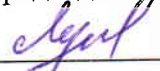




СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК

 Н.В. Лунева
«  »  2016г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ «ЦГДБ им. А.П. Гайдара»

 Э.И. Нежданова

Приказ № 67-2 от 01.07.2016г.

ИНСТРУКЦИЯ № 26

Правила этикета при общении с инвалидами.

Работниками учреждения 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**¹⁵, которыми могут воспользоваться работники учреждения, 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

¹⁵ "10 общих правил этикета" составлены Карен Мейер

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, помащите 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.¹⁶ 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.

¹⁶ Татьяна Прудинник. Как правильно вести себя с инвалидом, <http://www.interfax.by/article/56700> .

Список лиц, ознакомленных
с Правилами этикета при общении с инвалидами
в МБУ «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»

| № п/п | Ф.И.О. | должность | подпись |
|-------|----------------|------------------------------|--------------------------|
| 1. | Абашкин В.В. | дворник | 11.10 Абашкин |
| 2. | Анисимова О.В. | главный библиотекарь | 11.10.16 О. Анисимова |
| 3. | Бабкина Л.В. | гардеробщик | 11.10.16 Бабкина |
| 4. | Гудкова Н.К. | уборщик служебных помещений | 11.10.16 Гудкова |
| 5. | Дряхлова И.В. | главный библиотекарь | 11.10.16 Дряхлова |
| 6. | Журавлева Л.С. | библиотекарь | 11.10.16 Журавлева |
| 7. | Зайченко Н.В. | ведущий библиотекарь | 11.10.16 Зайченко |
| 8. | Зенкович С.И. | ведущий библиотекарь | 11.10.16 Зенкович |
| 9. | Знаева Н.В. | библиотекарь | 10.10.16 Знаева |
| 10. | Кадыров Р.Т. | инженер-программист | 10.10.16 Р. Кадыров |
| 11. | Камаева Т.В. | заместитель директора по ИМР | 10.10.16 Камаева |
| 12. | Касимова Е.Е. | главный библиограф | Е. Касимова 11.10.16 |
| 13. | Киченко Е.А. | заместитель директора по ОМР | Е. Киченко 11.10.16 |

| | | | |
|-----|----------------|---|------------------------------|
| 14. | Курлыкина С.П. | ведущий библиотекарь | <i>Курл</i> 11.10.16. |
| 15. | Лабадина Н.П. | библиотекарь структурного подразделения | <i>Лабад</i> 11.10.16 |
| 16. | Лунева Н.В. | заместитель директора по АХЧ | <i>Лунев</i> 11.10.16 |
| 17. | Михеева Д.С. | главный библиотекарь | 11.10.16 <i>Михеева</i> |
| 18. | Мызникова А.И. | главный библиотекарь | 11.10.16, <i>Мызник</i> |
| 19. | Новеньких Ю.Н. | библиотекарь | 11.10.16 <i>Новеньких</i> |
| 20. | Пупкова М.В. | библиотекарь | 11.10.16 <i>Пупков</i> |
| 21. | Путилова А.В. | ведущий библиотекарь | 11.10.16 <i>Путилов</i> |
| 22. | Саурова Х.М. | библиотекарь структурного подразделения | <i>Сауров</i> 10.10.16 |
| 23. | Чемезова Н.А. | главный библиотекарь | <i>Чемезов</i> 11.10.16 |
| 24. | Шабанова И.И. | библиотекарь | <i>Шабанов</i> 11.10.16 |
| 25. | Шумова Л.А. | ведущий библиотекарь | 11.10.16 <i>Шумов</i> |

26. *Архешева В.В*

*главный
библиотекарь* *Архешев* 11.10.16.