**Правила этикета в общении с людьми с инвалидностью**

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

Обращайтесь с инвалидами как с взрослыми людьми.

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.

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.

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 людьми, которые могут читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало.

При обращении к незрячему или слабовидящему человеку, обозначьте, что Вы обращаетесь именно к нему.

**Памятка для специалистов МФЦ**

Человек с ограниченными возможностями является полноправным клиентом сферы обслуживания в государственных учреждениях.

Специалисты МФЦ должны предоставлять одинаково качественные услуги для всех граждан.

Отказ от предоставления услуг человеку с ограниченными возможностями является нарушением его прав.

Незрячие или слабовидящие заявители

Если Вас просят показать, дать пощупать документ - по возможности выполняйте эту просьбу - незрячие смотрят руками. Хорошо, когда незрячий человек знает четко, что за документ ему нужен. Расскажите об имеющихся государственных и муниципальных услугах, которые он может получить в

МФЦ.

Удобно, когда над входом в учреждение установлен динамик, из которого негромко играет музыку. Человек идет на ее звук и попадает к Вам. Музыка -наружная реклама.

Незрячие люди ориентируются на звук и ощущения. Если специалист замер и тихо стоит - к нему слабовидящий не обратится, поскольку считает, что ни одного человека в помещении нет.

Незрячему человеку иногда трудно считать деньги при оплате государственной пошлины, если они мелкими купюрами. Помогайте, если Вас об этом попросят. При этом будьте честными.

Охране учреждения и специалистам стоит учесть, что незрячий человек не видит объявлений, написанных правил и надписей, поэтому учитывайте и это.

Собак - проводников в нашем городе практически нет, но не должно быть запрета входить с ней в учреждение. Такая собака обучена правильному поведению в городе и в общественных местах; хозяин за ней следит и ухаживает, так же, как и за собой. Это практически его часть тела: глаза.

Не слышащие или слабослышащие заявители

Если среди Ваших клиентов нередко бывают люди с нарушением слуха, постарайтесь освоить наиболее часто употребляемые в этих ситуациях жесты. Намереваясь поговорить с человеком, потерявшим слух. Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или, махнув рукой и т.п. Очень важно проявить терпимость, тактичность и внимание во время общения с не слышащими людьми. Доброжелательность при разговоре с такой категорией Ваших заявителей - крайне важный момент общения с инвалидами по слуху.

Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

Постарайтесь быть на хорошо освещенном месте. Ваше лицо должно быть хорошо видно не слышащему собеседнику. Расположитесь на уровне Вашего собеседника на расстоянии 0,8-1,5 м. от него.

Никогда не пытайтесь говорить глухому человеку прямо в ухо. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица. Не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у Вашего посетителя может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда. Убедитесь в том, что Вас пытаются понять.

В начале разговора постарайтесь ясно «подчеркнуть» тему беседы. Убедитесь, что Ваше лицо ничего не загораживает от взора собеседника.

Некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

Разговаривая с плохо слышащим человеком, не жуйте и не прикрывайте рот руками.

Если Вам показалось, что Вас не понимают, повторите свою мысль другими словами. Постарайтесь общаться с глухим собеседником коротко и в простых выражениях.

Разговаривая через переводчика жестового языка, обращайтесь к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику. Старайтесь не обращать особого внимания на людей с проблемой слуха во время их общения между собой, это может обидеть их.

Помните, внимание к ним и понимание их проблем создаст благоприятное мнение о заведении, где Вы работаете и о его сотрудниках.

Заявители с нарушением опорно-двигательного аппарата.

Обеспечьте доступность здания, учитывая, что человек на коляске не может самостоятельно преодолеть, ступени, бордюры и пороги, тугие пружины на двери.

Визуальную информацию о государственной услуге располагайте на определенной высоте, чтобы человек, сидящий в коляске, мог без труда с ней ознакомиться.

При необходимости помогите достать необходимый перечень документов, находящийся выше возможного для человека, передвигающегося с помощью коляски.

Заявитель в инвалидной коляске

Заявитель в инвалидной коляске в основном передвигается в сопровождении близких людей. Это немного облегчает условия его пребывания в общественном месте. И все же, проявите внимание к необычному посетителю.

Заметив, что по ступенькам поднимают инвалида в коляске, не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на ваш взгляд предназначенные для ее подъема. Это может быть небезопасно и грозит складыванию коляски или ее поломке, а для инвалида чревато падением!

И напротив, постарайтесь понять впечатления человека в коляске, в тот момент, когда он «направляется» на непроходимый для коляски турникет на входе. Постарайтесь помочь инвалиду преодолеть это препятствие. А еще лучше, если Вы сможете впустить его через какой-нибудь иной, запасной или служебный вход. Одно это может сделать посетителя-колясочника Вашим постоянным клиентом.

Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды-колясочники не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в Вашем учреждении дольше, чем обычные посетители, рассматривая помещение.

Нередко, для инвалида в коляске, проблематично прочесть информацию на стендах или объявлениях из-за высоты их расположения. Постарайтесь рассказать ему об этой информации или предложите, если есть распечатанный дубликат в свободном доступе, ознакомиться с текстом.

Заявитель с признаками эпилепсии.

Прежде всего, поняв по каким либо признакам, что перед вами человек больной эпилепсией, не нужно шарахаться от него в ужасе, как от чумы - он не заразен и не опасен для Вас и вполне адекватен. И напротив, бездушное поведение ответственного сотрудника учреждения по отношению к больному эпилепсией, наверняка вызовут у того отрицательные эмоции и даже могут спровоцировать припадок.

Если в Вашем учреждении у больного произошел эпилептический припадок, постарайтесь постелить ему под голову что-либо мягкое и до приезда «скорой» обеспечить больному покой. Не пытайтесь разогнуть его от судорог и совать в его рот ложку. Это ничем не облегчит его страдания, но вполне может привести к травме или поломке зубов.