

АЛГОРИТМЫ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

На избирательных участках.

Для обеспечения реализации конституционных прав инвалидов необходимо решить вопросы равного доступа инвалидов наравне с другим населением к помещениям, где происходит голосование, для чего необходимо сформировать систему по оказанию ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у инвалида.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих реализации конституционных прав.

Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

«К» - инвалид, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении, в самообслуживании и других ручных действиях.

«О (ОДА)» - инвалид с нарушением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях.

«С» - инвалид с нарушением зрения ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) для передвижения и получения информации при обслуживании.

«Г» - инвалид с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика.

«И» - инвалид с нарушением интеллекта (тоже «У» - с нарушением умственного развития).

Действия при оказании ситуационной помощи в соответствии с категориями инвалидности:

1. Ситуационная помощь для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску, инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата

Охранник при фиксации сигнала с кнопки вызова видит по монитору видеонаблюдения избирателя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- инвалиду на костылях при необходимости предоставляет кресло-коляску при входе в здание, информирует ответственного члена участковой избирательной комиссии о появлении избирателя- инвалида;
- Ответственный член участковой избирательной комиссии самостоятельно или при помощи волонтеров организует избирательный процесс для избирателя-инвалида на кресле коляске;
- сопровождает к месту регистрации;
- помогает зарегистрировать избирателя- инвалида на кресле коляске, оказывает помощь при оформлении документации;
- оказывает помощь в ознакомлении с избирательными документами;

- сопровождает к кабинке для голосования, предназначенной для голосования избирателей- инвалидов на кресле коляске;
- при необходимости оказания помощи при выходе из здания, вызывает охранника.

Охранник, в случае необходимости, оказывает помощь инвалиду при выходе из здания: открывает входные двери.

Примечание: На избирательных участках должны быть оборудованы места для работы с документами и голосования с учетом специфики инвалидов на креслах колясках и костылях:

- свободные пути передвижения по избирательному участку с шириной пути следования не менее 1,2 м;
- информационные материалы для ознакомления должны располагаться:

На горизонтальных поверхностях не выше 1,1 м от пола;

На вертикальных поверхностях не выше 0,8 м от пола

Иметь свободный доступ к информационным материалам.

- столы для работы с информационными материалами, место регистрации избирателей не должны иметь вертикальных перегородок, препятствующих к подъезду инвалидов на креслах колясках;
- для инвалида на костылях должны быть предусмотрены стулья.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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.

- Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд, предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и грозит складыванию коляски или её поломке, а для инвалида чревато падением.

- Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в Вашем лечебном учреждении дольше, чем обычные посетители.

- 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.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

2. Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением зрения

Охранник при фиксации сигнала с кнопки вызова видит по монитору видеонаблюдения избирателя с нарушением зрения (инвалидов по зрению всегда можно узнать по тёмным очкам и специальной бело-красной трости):

- встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- начинает разговор с прикосновения к плечу инвалида, иначе он не поймёт, что обращение адресовано именно ему;
- открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- отводит слепого от входных дверей, от основного потока движения других посетителей избирательного участка, иначе может произойти столкновение с входящими в здание;
- извещает ответственного члена избирательной комиссии о приходе избирателя- инвалида по зрению;
- ответственный член избирательной комиссии самостоятельно или при помощи волонтеров организует процесс голосования инвалида по зрению;
- начинает разговор с прикосновения к плечу инвалида, иначе слепой может не понять, что обращение адресовано именно ему;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид в процессе голосования;
- при необходимости знакомит со всеми надписями на избирательном участке;
- предлагает инвалиду с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения инвалид с нарушением зрения был на полшага позади него;
- сопровождает к месту регистрации;
- при передвижении по избирательному участку указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- оказывает помощь при регистрации избирателя, помогает разобраться с необходимыми документами, а также в совершении других необходимых для этого действий;

- помогает ознакомиться с информационными материалами и бюллетенями для голосования;
- оказывает помощь при заполнении бюллетеня для голосования;
- сопровождает инвалида по зрению в кабинку для голосования, описывает ее размеры, ориентирует о расположении урны для голосования;
- сопровождает инвалида с нарушением зрения к выходу с избирательного участка.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять инвалида с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а инвалид с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции инвалид с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.
- При наличии у инвалида с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.
- При проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, инвалид с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.
- При спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести инвалида с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить инвалиду с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку инвалида с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.
- Предлагая инвалиду с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если инвалид попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.
- 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.

- Передавая инвалиду с нарушением зрения документы, делайте всё не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.
- 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 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.

3. Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением слуха

- инвалиды по слуху чаще всего нуждаются в специализированной помощи- услугах сурдопереводчика;

- Во время пребывания инвалида на избирательном участке сурдопереводчик или сопровождающее лицо сопровождает инвалида по территории избирательного участка.

- при необходимости, при отсутствии сурдопереводчика или сопровождающего, ответственный член избирательной комиссии или волонтеры знакомит инвалида с письменной информацией о порядке голосования.

- волонтер оказывает помощь при ориентации на избирательном участке;

- при необходимости, сопровождает избирателя к стендам с дополнительными информационными материалами.

При общении с глухими людьми или людьми, имеющими плохой слух необходимо помнить:

- 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.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

Смотрите на собеседника. Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Постарайтесь общаться с инвалидом с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

- Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда. Не нужно излишне подчеркивать что-то.
- 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.
- Никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо инвалиду с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.
- Для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.
- Сложную информацию лучше записать (продублировать), особенно если это цифровые данные.
- 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 Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.
- Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
- Используйте общепринятые жесты.
- Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.
- 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.
- Проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с инвалидом с нарушением слуха.
- **Ресурс предоставления услуг сурдоперевода в режиме ВКС посредством применения ПО: Skype, Viber, Whatsapp и др. - [xmao-vog86](#)**

4. Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением интеллекта

Для инвалида с нарушением интеллекта ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам.

- ответственный член избирательной комиссии выясняет потребность в ситуационной помощи;
- знакомит сопровождающего инвалида лицо с информацией о порядке голосования, осуществляет помощь при регистрации избирателя и;
- оказывает помощь при оформлении необходимых для голосования документов, а также в совершении других необходимых для этого действий;
- при необходимости оказывает помощь сопровождающему лицу при проведении голосования.

При общении с людьми с нарушением интеллекта необходимо помнить:

- При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.
- 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.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.