

# МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ – ДЕТСКИЙ САД № 208

620092, г. Екатеринбург, ул. Рассветная, 3а, Тел. (343)222-67-37, факс (343)222-66-99,  
e-mail: mdou\_208@mail.ru, mdou208@eduekb, сайт: http://208.tvoysadik.ru



УТВЕРЖДАЮ

Заведующий

МАДОУ Детским садом № 208

Е.А. Плотникова

Приказ № 36-од от 28.08.2024

## Инструкция-рекомендация по правилам общения со слабослышащими получателями услуг

1. **Слабослышащие** – это люди с частичным, в разной степени выраженным снижением слуховой функции, в результате которого затруднено восприятие устной речи.
2. **Слабослышащими** считаются люди с понижением слуха от 15-20 децибел до 75 децибел.

### Практические рекомендации для комфортного общения

Многие слабослышащие люди не скрывают свой недуг в процессе беседы открыто просят повторить ту или иную фразу чётче и немного громче. В таких случаях следует соблюдать определённый этикет, который сыграет на руку только слабослышащему человеку, но и вам.

Помните, что тугоухость ставит множество барьеров для нормальной коммуникации. Она требует повышенной степени концентрации, сфокусированности и сил со стороны человека с потерей слуха, что, вне всяких сомнений, влечет за собой утомляемость и раздражительность.

Используйте окружающую обстановку

- Обеспечьте хорошую освещённость пространства. Слабослышащие люди активно используют практику «чтение с губ», а также внимательно следят за жестами и мимикой собеседника.
- Место общения должно исключать фоновый шум. Потеря слуха особенно сильно затрудняет распознавание речи среди прочей звуковой информации.
- При общении в группе, обеспечьте месторасположение всех людей так, чтобы они находились лицом к слабослышащему.

Ведение разговора

- Не говорите издали.
- Находитесь достаточно близко к человеку, с которым разговариваете.
- В случае если собеседник слышит лучше правым или левым ухом, сместитесь соответственно вправо или влево.
- При начале разговора назовите имя слабослышащего собеседника, чтобы он сразу понял, что вы обращаетесь именно к нему.
- Если вы хотите сообщить какую-либо точную информацию, например, адрес или номер телефона, лучше напишите его на бумаге.
- Говорите на нормальной уровне — не очень тихо, но и не чересчур громко.
- Чётко обозначайте переход с темы на тему во время разговора.
- Активно используйте жесты.
- Проговаривайте слова чётко и не слишком быстро.

- При необходимости, перефразируйте сказанное.
- Избегайте длинных и сложных предложений.

Для построения хорошей коммуникации будет установлено на телефон приложение «СУРДО-помощь». При приеме родителей (законных представителей), заведующий или его заместитель пользуются приложением на своем смартфоне.

#### **Общайтесь по теме**

Чётко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение в приложение «СУРДО-помощь».

#### **Соблюдайте деловой стиль общения**

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Не переходите на личное общение в неформальном стиле с каким-либо из родителей. Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты».

#### **Следуйте правилам оформления текстов**

Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами — читатели подсознательно воспринимают их как крик. Составляйте текст кратко и ёмко, чтобы его было удобно читать. Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений. Самое главное, не перегружайте текст терминами, помните на какую аудиторию он направлен. Не используйте выражения, которые родители могут истолковать неоднозначно, чтобы не допустить конфликтной ситуации.