

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ЧОУ ДПО «Антарес»

И.А. Комарова



**ИНСТРУКЦИЯ  
ПО ОБУЧЕНИЮ (ИНСТРУКТИРОВАНИЮ) СОТРУДНИКОВ  
ЧАСТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АНТАРЕС»**

**ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И  
ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ УСЛУГ И  
ОБЪЕКТОВ НА КОТОРЫХ ОНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ,  
ОКАЗАНИЯ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ**

г. Краснодар

2016 год

## 1. Общие положения

Настоящая инструкция по обучению (инструктированию) сотрудников ЧОУ ДПО «Антарес» по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья услуг и объектов на которых они предоставляются, оказание при этом необходимой помощи разработана на основе законодательства Российской Федерации, Распоряжений Правительства Российской Федерации, Приказов Министерства образования и науки Российской Федерации, Приказов Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Методических материалов Министерства образования и науки по обеспечению доступности образовательных услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Положения об организации обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Частном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Антарес».

Сотрудники, непосредственно осуществляющих работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приеме на работу в учреждение, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в три года.

## 2. Общие правила взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья сотрудникам ЧОУ ДПО «Антарес», непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих образовательные услуги населению:

2.1 Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2 Пожатие руки: когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.

2.3 Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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 Вы в данный момент обращаетесь, и назвать себя.

2.4 Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь. Ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2.5 Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья как к здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно только в том случае. Если Вы хорошо знакомы и Ваш собеседник позволяет Вам такое общение.

2.6 Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, опираться или виснуть на ее обладателя, это может вызвать раздражение. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

2.7 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 понимаете, если на самом деле это не так. Повторите. Что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам – понять его.

2.8 Расположение для беседы: когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположить его 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.

2.9 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.

2.10 Старайтесь не употреблять в общении со слепыми и слабослышащими фразы: «увидимся, посмотрите...». Но не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

2.11 Относитесь у другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

### **3. Сопровождение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении**

Для обеспечения доступа инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приеме инвалида в учреждение необходимо:

3.1 Рассказать об архитектурных особенностях учреждения, количестве этажей, основных структурных подразделениях и местах их расположения в здании, расположении комнаты гигиены и санузлов.

3.2 Рассказать, учитывая степень социальных ограничений обучающемуся об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличие пандусов (если они предусмотрены), мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифтах и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые

сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.

3.3 провести экскурсию по учреждению с обучающимся, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов (если применимо) и лифта, столовой или буфета (если они имеются), мест для отдыха и т.д. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала (если применимо).

3.4 Познакомить обучающегося-инвалида со всеми специалистами, к кому он может обратиться в случае возникающих затруднений задействованными в работе с ним. лично. Представив по фамилии, имени, отчеству специалиста и обучающегося друг другу.

#### **4. Сопровождение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при оказании им образовательных услуг**

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, при оказании услуги в учреждении необходимо:

- четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание занятий, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.)

- указать место проведения занятий (показать нужный кабинет), акцентировать внимание на путь по зданию от входа до кабинета.

Существуют свои особенности оказания разных видов образовательных услуг. На что следует обратить внимание специалистов учреждения.

При оказании образовательных и психологических услуг в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности обучающегося. быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать легкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного («я все знаю, а вы ничего») тона в разговоре. При проявлении беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в этом необходимость.

При комплектации групп обучающихся, получающих образовательные услуги, в одну группу соединять слабовидящих и слабослышащих нецелесообразно. Так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, наглядных пособий и т.д.

При оказании мероприятий социокультурных и социально-средовых услуг, имеющих достаточно длительную временную протяженность, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов – последствия заболевания.

Например инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-калясочники) могут отказаться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от нее. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в учреждении разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

## 5. Сопровождение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при предоставлении им социально бытовых услуг

При наличии ДЦП, следует уточнить, удобно ли будет принимать пищу в общей столовой (если предусмотрено) или необходимо обеспечить ему возможность индивидуального приема пищи. Для приема пищи слабовидящих существуют свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе, необходимо выяснить, может ли он пользоваться вилкой.

### 5.1 Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

#### 5.1.1 Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности в передвижении.

- Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказывать ее инвалидам, испытывающим трудности при передвижении, и 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 Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, 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 можно их устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске по спине или 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 решение заранее.
- Помните, что как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей.

троски и т.п. инвалидные коляски используются для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

## 5.1.2 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или

~~слуха~~

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступеньках, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние. Окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
- Обращайтесь с собакой-поводырем не так. Как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.
- Если это важное письмо или документ, не нужно его для убедительности давать потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если Вас об этом не просят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников. А также остальных присутствующих. Если Вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не сажайте его. А направьте его руку к спинке стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.
- Не заставляйте своего собеседника обращаться в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «стакан находится где-то на том столе». Старайтесь быть точными: «стакан посередине стола».

- Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
  - Оказывая помощь незрячему человеку, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите его перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.
- 3 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух. Смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками. Волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
  - Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, Какой предпочтительнее, спросите у них.
  - Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
  - Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или помахать рукой!
  - Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
  - Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое сложное предложение. Используйте жесты.
  - Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.
  - Если вы сообщите 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 существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
  - Не забудьте о среде, которая вас окружает. В общих или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
  - Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
  - Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если Ваш собеседник обладает этим навыком. Нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несуществующих слов.
  - Нужно использовать выражения лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- 5.1.4 Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи.
- 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.
  - Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени. Если Вы спешите, лучше извинитесь. Договоритесь об общении в другое время.
  - Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
  - Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
  - Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
  - Не притворяйтесь, если Вы не поняли. Что Вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе или по буквам.
  - Не забывайте. Что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
  - Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать или напечатать.

## **Заключение**

В настоящей инструкции приведены наиболее общие положения этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, имеющими различные социальные ограничения. На основании опыта и специфики работы образовательного учреждения настоящая инструкция может быть дополнена.



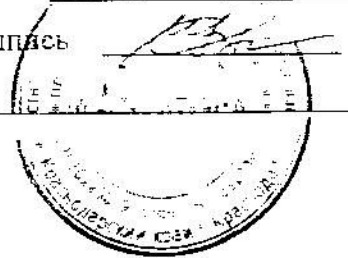
Прошито, пронумеровано и заверено

печатью Р. Вогане ТЕСТОВ

Должность генеральный директор

Комарова Ирина Анатольевна

Подпись



Всего листов 1