

Образовательное частное учреждение высшего образования
«Московская международная академия»
(ОЧУ ВО «ММА»)



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор:
Терентий Л.М.

подпись

«12» апреля 2016 г.

Примерная инструкция по обслуживанию инвалидов при посещении
Образовательного частного учреждения высшего образования
«Московская международная академия»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая инструкция (далее – инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2004 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 №605, Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

2. Инструкция предназначена для сотрудников Образовательного частного учреждения высшего образования «Московская международная академия» (далее - Академия), которые оказывают ситуационную помощь инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Академии.

3. В инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

4. Кроме того, в инструкции используются следующие понятия:

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая сотрудником Академии инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать Академию наравне с другими лицами.

Маломобильные граждане – это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

II. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

5. Общие правила этикета:

1) Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2) Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в Академии и общение будут эффективными.

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 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; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

5) Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

6) Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

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. 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.

9) Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите 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.

6. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

1) Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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.

2) Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

3) Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

4) Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

5) Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

6) Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

7) Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

8) Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

9) Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

10) 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, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

7. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

1) Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

2) Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.

3) Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

4) Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не

трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- 5) Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- 6) Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не
- 7) Заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- 8) Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- 9) Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- 10) Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку 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.
- 11) Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- 12) Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- 13) Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- 14) Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- 15) Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- 16) При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

8. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 1) Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- 5) Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- 6) Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- 7) Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- 8) 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.
- 9) Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- 10) 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.
- 11) Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что

обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

12) 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.

13) Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

14) Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

9. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- 1) Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- 2) Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- 3) Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- 4) Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- 5) Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- 6) Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- 7) 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, возможно, по буквам.
- 8) Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- 9) Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

III. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

10. При нахождении инвалида и маломобильного гражданина в здании Академии ему оказывается ситуационная помощь:

- 1) При входе и выходе из здания.
- 2) При перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.
- 3) В гардеробе – помочь раздеться и одеться.

11. Действия сотрудника поста охраны в Академии при оказании ситуационной помощи инвалиду и маломобильному гражданину:

- 1) По сигналу оповещения (на входной двери в здание) или монитору видеонаблюдения сотрудник поста охраны видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью). Он выходит на улицу, открывает входные двери.
- 2) Оказывает помощь при входе в здание Академии.
- 3) Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Академии;
- 4) В зависимости от цели визита сообщает сотруднику приемной комиссии Академии о посещении инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.
- 5) До прибытия сотрудника приемной комиссии, сотрудник поста охраны направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле здания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания

следующими методами:

- а) Инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
 - б) Инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);
- б) Оказывать помощь при выходе из здания Академии.

12. Действия сотрудника приемной комиссии при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) При встрече с инвалидом и маломобильным гражданином сотрудник приемной комиссии должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете приемной комиссии.

2) В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, сотрудник приемной комиссии должен соблюдать следующие нормы:

- а) Инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
 - б) Инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за сотрудником. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
 - в) Инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается в кабинет приемной комиссии, расположенный на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
 - г) Инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;
- 3) Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:
- а) Для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;
 - б) В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;
 - в) При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, сотрудник приемной комиссии комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, сотрудник приемной комиссии в письменном виде сообщает инвалиду перечень необходимых документов;
 - г) Соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.
- 4) Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:
- а) При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в

пространстве. Если сотрудник приемной комиссии перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- б) При возникновении необходимости ознакомления с документами, представляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае представления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также. По просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;
- в) В случае необходимости подписи инвалида на документе сотрудник приемной комиссии полностью читает его вслух, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;
- г) Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигнала телефонов, находящихся в кабинете);

5) Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

- б) По завершению личного приема сотрудник приемной комиссии сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.