

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

Утверждено
Ученым советом Академии

Приложение №
к приказу от 14 . 09 2019 г. № 28-2/01

Протокол № 05 от 14 . 09 2019 г.

Примерная инструкция по обслуживанию инвалидов (лиц с ограниченными возможностями здоровья) при посещении Образовательной частной организации высшего образования «Московская международная академия»

Москва, 2019

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.

Инвалид по зрению - человек, у которого полностью отсутствует зрение или

острота остаточного зрения не превышает 10%, или поле зрения составляет не более 20%.

Инвалидами по слуху считаются люди, у которых полностью отсутствует слух, или острота остаточного слуха недостаточна для восприятия речевых сообщений нормальной громкости.

Собака-проводник — это специально обученное животное, которое может помогать слепым и слабовидящим людям передвигаться и избегать препятствий. Собака должна носить специальный поводок и намордник. У владельца должен быть паспорт собаки-проводника. По закону собака-проводник имеет право следовать за хозяином в любые помещения.

Белая трость — это трость белого цвета, используемая как и вспомогательное средство при передвижении людьми, имеющими серьезные нарушения зрения, в том числе, полностью слепыми.

Сурдопереводчик: Специалист по переводу устной речи на жестовый язык и наоборот. Жестовый язык - вид невербального общения глухих людей, сочетание жестов, мимики и артикуляции (форма и движение рта и губ).

II. КАК ВЕСТИ СЕБЯ В ДИАЛОГЕ С ЧЕЛОВЕКОМ, ИМЕЮЩИМ ИНВАЛИДНОСТЬ

5. Для того, что бы в диалоге с человеком, имеющим инвалидность, не возникло неловких моментов и Вы точно знали, как стоит поступить, придерживайтесь основных правил этикета:
- **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.**
 - **В любой непонятной для Вас ситуации всегда уточняйте у человека с инвалидностью как лучше оказать ему услугу. Прежде чем оказать помощь человеку с инвалидностью спросите, нуждается ли он в ней. Обязательно выслушайте до конца его просьбу о способе оказания помощи, иначе вместо помощи можно обидеть человека или даже ему навредить.**
 - **Не обижайтесь, если от Вашей помощи отказываются. Уважайте самостоятельность, человека с инвалидностью.**
 - **В незнакомых ситуациях оставайтесь спокойны и вежливы. Ваша улыбка и доброжелательность сгладят недопонимание.**

- **Не стесняйтесь употреблять обычные выражения**, например: в общении с незрячими людьми «посмотрите» или в общении с инвалидом на коляске «пройдите».
- **Относитесь к другому человеку, как к себе самому**, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в академии и общение будут эффективными.
- **Следует разговаривать с человеком, имеющим инвалидность, а не с его сопровождающим или сурдопереводчиком.**
- **Не считайте, что у человека с инвалидностью недостаточно средств**, чтобы оплатить свое образование.
- **Отказ в обслуживании человека по причине инвалидности считается дискриминацией**, административно и уголовно наказуемой.

6. Рекомендуемые термины и выражения:

Нежелательное словоупотребление	Этичный вариант словоупотребления
Калека; больной; неполноценный; человек с нарушенными функциями	Человек с инвалидностью
Локомоторный; прикованный к инвалидной коляске	С нарушением опорно-двигательного аппарата
Врожденный дефект	Инвалид с детства
Умственно неполноценный/недоразвитый	С расстройством интеллекта
Страдает ДЦП	Имеет ДЦП
Даун	Человек с синдромом Дауна
Страдающий тем или иным недугом (большинство людей с инвалидностью не считают себя людьми страдающими)	У человека та или иная форма инвалидности
Прикованный к креслу-коляске (кресло-коляска обеспечивает мобильность, а не сковывает)	Человек пользуется креслом-коляской

III. ЭМОЦИИ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ЧЕЛОВЕКА С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

7. Ваша эмоциональность, страх или попытки проигнорировать человека с инвалидностью могут его обидеть.
8. Не проявляйте преувеличенного сочувствия. Не следует при обслуживании выражать жалость, соболезнования... Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.

9. Не будьте навязчивыми, предлагая помощь или выясняя обстоятельства, приведшие к инвалидности.
10. Ведите разговор естественно, не избегая тем, которые, по Вашему мнению, могут обидеть человека с инвалидностью: например, не стесняйтесь указать слепому на испачканную одежду, ведь он сам не может это заметить.
11. Не проявляйте излишнее любопытство, акцентируя внимание на ограниченных возможностях инвалида: например, зачем девушке на кресле-коляске туфли на высоком каблуке.
12. Если Вы чувствуете, что человек с инвалидностью начинает злоупотреблять своим положением «бедного и больного», не стесняйтесь дать ему понять, что его личные проблемы Вас совершенно не касаются, что в Ваши задачи входит только помочь ему (ей), что Вы на работе и у Вас нет времени для беседы по душам.

IV. МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

13. Люди с нарушением слуха и слабослышащие:

- 1) Люди, которые плохо слышат или не слышат полностью используют следующие **формы общения со слышащими людьми:**
 - Используют навыки словесного общения. Могут говорить, но не слышат ответа.
 - Методом текстовых сообщений (на бумаге, на телефоне и пр.) С помощью специальных устройств (например, используя слуховой аппарат и индукционную петлю, синтезатор речи).
 - Чтение ответа по губам (разборчивость информации примерно 60%).
 - Через сопровождающего сурдопереводчика посредством жестового языка, который объединяет в себе мимику, жесты, а также артикуляцию.
 - Используя навыки знания жестового языка у сотрудников.
 - Используя Диспетчерскую службу глухих посредством видеосвязи, мобильных приложений.

2) Общение с глухим человеком:

- Глухого человека можно опознать по наличию слухового аппарата (не у всех). Как правило, глухой человек сам сообщает о своей глухоте жестом, показывая на ухо. Многие глухие могут говорить, но не слышат ответа.

Для начала разговора, привлечите внимание своего неслышащего собеседника приветствием. Подходите к глухому человеку спереди, не говорите ему в спину. Если он стоит к Вам спиной допустимо аккуратно положите ему руку на плечо или слегка похлопать по плечу (для глухих физический контакт допустим). Если Вы общаетесь с человеком через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

- При разговоре желательно стоять напротив человека с проблемами слуха, так, чтобы он видел Ваше лицо и имел возможность следить за его выражением и артикуляцией губ, видел Ваши жесты и говорить ясно и медленно, говорить простые фразы и избегать несущественных слов. Обратите внимание на то, чтобы яркий свет не ослеплял глухого собеседника, а Ваше лицо не было в тени, т.к. это мешает ему читать по губам. При чтении по губам хорошо распознается одно слово из трех, поэтому периодически переспрашивайте неслышащего человека, чтобы убедиться, что Вас правильно поняли.

Возможно глухой человек предпочтет способ общения записками или попросит говорить громче. Возможно в помещении, где Вы общаетесь, очень шумно и стоит переместиться в более тихое помещение, если имеется такая возможность.

Если выбор способа общения не очевиден для Вас, спросите человека о наиболее удобном для него формате.

- 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.
- Говорить с человеком с нарушением слуха надо спокойно, без излишней артикуляции, смотря ему в лицо и используя короткие

простые фразы.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Не кричите.
- Для общения записками необходимо под рукой иметь блокнот и ручку.
- Не надо писать и говорить с глухим одновременно, в этом случае Ваше лицо не будет видно.
- Не все глухие могут читать и понимать сложные тексты, так как в основном общаются на жестовом языке, имеющим другие принципы построения в отличие от русского языка. Русский язык для них как иностранный. Словарный запас может быть ограничен.
- Для того, чтобы сообщить глухому человеку информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите это на бумаге или отправьте ему текстовое сообщение на телефон или на электронную почту.
- Для передачи смысловой нагрузки в меру можно использовать выражение лица, жесты, телодвижения.

14. Тотально слепые и люди с нарушением зрения:

- 1) Незрячий человек - это человек, либо полностью лишённый зрения, либо лишённый его настолько, что он не может самостоятельно прочитать текст, определить, где находится тот или иной отдел, рассмотреть схему отделов на плане образовательной организации.
- 2) Незрячего посетителя можно узнать по белой трости, черным очкам или очкам с толстыми линзами, несфокусированному взгляду, замедленной реакции в ориентировании, неуверенной походке. Слепой человек может быть с собакой-проводником.
- 3) Если Вам нужно оказать услугу инвалиду по зрению, прежде всего дотроньтесь до его руки и представьтесь: назовите ему свое имя и должность, чтобы он понимал, кто оказывает ему помощь. Прикосновение позволит инвалиду по зрению понять, что Вы обращаетесь именно к нему, а на звук голоса он сможет повернуться лицом. Спросите, нужна ли ему помощь. Если предложение о помощи

принято, спросите, как обращаться к нему (его имя). Не забывайте каждый раз называть по имени того, к кому вы обращаетесь.

- 4) Если незрячий человек отвечает отрицательно, не надо навязывать свою помощь. Уважайте его самостоятельность. Возможно он ждет своего сопровождающего.
- 5) Обращайтесь непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему помощнику. Спрашивайте у слепого человека, а не у сопровождающего.
- 6) Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- 7) Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступеньках, низких притолоках, трубах и т.д.
- 8) При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.
- 9) 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.
- 10) Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движениями на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- 11) Нельзя без предупреждения брать у слепого человека белую трость или перемещать ее в другое место.
- 12) Помните, что собаки-проводники не обычные домашние животные, поэтому не командуйте ими и не играйте, так как животные в этот момент «работают».
- 13) Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- 14) Если Вы вынуждены отлучиться по служебной необходимости, предупредите об этом незрячего человека, чтобы он не говорил в

пустоту.

- 15) Не бойтесь употреблять выражение «смотреть», ведь для незрячего человека это означает «видеть руками».
- 16) Если вы собираетесь читать, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом, Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- 17) 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.
- 18) Если Вы обращаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- 19) Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- 20) 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. Люди, использующие кресла-коляски:

- 1) Для людей с инвалидностью, кресло-коляска — это способ свободного передвижения, если на пути нет барьеров.
- 2) Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.д. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстро передвигаться.
- 3) Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- 4) Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Кресло-коляска довольно неустойчива и при неловком движении человек в ней может упасть.
- 5) По вопросу оказания услуги следует разговаривать с человеком, имеющим инвалидность, а не с его сопровождающим.

- 6) Не следует делать за инвалида то, что он может сделать самостоятельно. Излишняя опека их раздражает.
 - 7) Если в помещении существуют архитектурные барьеры или специальные приспособления для инвалидов, предупредите о них, чтобы посетитель на кресле-коляске имел возможность принимать решения о возможности получения услуги или принять предложение об оказании помощи.
 - 8) Если Вам требуется сориентировать человека в кресле-коляске по дальнейшему движению, используйте фразы со словом «проходить», а не «проезжать», то есть человек в кресле-коляске идет, а не едет.
 - 9) Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
 - 10) Не дотрагивайтесь до кресла-коляски (ручек, подлокотников) без разрешения инвалида: это его личное пространство, ему это может быть неприятно.
 - 11) Не облокачивайтесь на ручки, подлокотники и другие части коляски. Это может вызвать опрокидывание кресла коляски, что может привести к травме, или ее подергивание и покачивание, что неприятно инвалиду, а в некоторых случаях и вызвать у него спастическую реакцию.
 - 12) Не дотрагивайтесь до человека в кресле коляске, не хлопайте его по плечу. Вы можете нанести ему травму.
 - 13) Проговаривайте свои действия вслух при оказании помощи.
 - 14) Расположение при общении с человеком в кресле-коляске:
 - Во время длительного общения лучше расположиться так, чтобы Ваши лица были на одном уровне.
 - Избегайте положения, при котором человеку в кресле-коляске нужно запрокидывать голову, присядьте рядом с ним или наклонитесь.
- 16. Люди использующие трости, костыли или ходунки (опорники, люди с нарушением опорно-двигательного аппарата):**
- 1) У инвалидов этой группы наблюдается снижение функционирования рук, кистей и пальцев, неуклюжие движения, рук и ног. В отдельных случаях

имеется потеря мышечной силы, затруднение целенаправленных движений.

- 2) Для передвижения используют костыли, трости, ходунки, протезы, ортопедическую обувь.
- 3) Как правило, они медленно передвигаются.
- 4) Сесть-встать, наклониться им часто трудно. Отсутствие рук или ног даже при использовании протезов приводит к ухудшению равновесия.
- 5) Не настаивайте на оказании помощи и не оказывайте ее без разрешения. Не делайте за человека с инвалидностью то, что он хочет и в состоянии сделать сам. Уважайте его право на самостоятельность.
- 6) Обязательно предложите помощь при открывании дверей или при преодолении других препятствий.
- 7) Никогда не трогайте и не двигайте костыли, трости, ходунки без разрешения человека, даже если они мешают другим людям. Предложите инвалиду самому их переставить или помогите ему это сделать, получив разрешение.
- 8) Возможно, при получении услуги такой человек захочет присесть. В этом случае организуйте оказание услуги в положении сидя.
- 9) Некоторые люди с нарушением опорно-двигательного аппарата предпочитают стоять, потому что садиться и вставать им сложно, особенно с низких сидений без подлокотников.

17. Люди с нарушениями речи:

- 1) Не игнорируйте людей, которым трудно говорить. Сконцентрируйтесь на том, что говорит клиент, а не на том, как он это говорит.
- 2) Не думайте, что у человека проблемы с нарушением речи одновременно обязательно есть проблемы с интеллектом. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- 3) Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени. Не стоит ускорять разговор. Поддерживайте с ним визуальный контакт.
- 4) Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает

трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

5) Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

6) Старайтесь задавать вопросы, которые требуют короткого ответа или кивка.

7) В случае, если Вам нужна дополнительная информация, разбейте вопрос на части, которые требуют коротких ответов. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют кивка.

8) Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Не стесняйтесь переспросить.

9) Если Вам снова не удалось понять, что сказал человек с нарушением речи, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам или написать.

10) Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

11) Повторите, что вы поняли из слов человека, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

12) Если у вас возникли проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

18. Люди с гиперкинезами (непроизвольными движениями тела, спастикой):

1) Гиперкинезы - непроизвольные движения лица, тела, рук или ног. Движения могут напоминать гримасничание, кривляние. Походка неуверенная, «танцующая». Тремор (дрожание) рук.

2) Спастика может усилиться от психического напряжения (конфликтной ситуации, громкой музыки, неудобного положения, в том числе в кресле - коляске). Интеллект, как правило, нормальный. Могут быть нарушения речи.

3) Старайтесь не обращать внимание на непроизвольные движения, сконцентрируйтесь на диалоге.

- 4) Не привлекая всеобщего внимания, предлагайте помощь ненавязчиво.
- 5) Постарайтесь выбрать для обслуживания более просторное место.
- 6) Если у человека спастический приступ, вызовите скорую помощь и постарайтесь переместить его в отдельное помещение.

19. Люди маленького роста:

- 1) Часто людей маленького роста воспринимают как детей, поэтому при общении очень важно помнить, что с вами общается взрослый человек, состоявшаяся личность, имеющая свое мнение.
- 2) Разговаривая с человеком маленького роста, постарайтесь расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне — можно сесть на стул, наклониться.
- 3) Убедитесь, что человек сможет достать высоко расположенные предметы, необходимые для общения и взаимодействия.
- 4) Предложите помощь.

20. Люди с трудностями при восприятии письменной информации (в том числе дислексия):

- 1) Сложности восприятия письменной информации могут испытывать люди с дислексией, нарушениями зрения и слепые, некоторые инвалиды по слуху не умеющие читать.
- 2) Для таких людей самым важным является ваше понимание ситуации и ваша помощь. Потратьте дополнительное время на то, чтобы прочитать и объяснить людям информацию.

21. Люди с внешними отличиями:

- 1) Не пугайтесь необычного внешнего вида. Некоторые люди рождаются с внешними отличиями, у других они возникают в результате несчастного случая или болезни.
- 2) По причине отношения со стороны общества жизнь с таким внешним видом может быть очень сложной для человека. Люди с внешними отличиями испытывают серьёзные проблемы в социальных ситуациях, что приводит к тревожности и низкой уверенности в себе.

- 3) Если Вы сконцентрируетесь на самом человеке, а не на его внешности, то вскоре преодолете неловкость. Всегда помните, что под нестандартным внешним видом кроется обычный человек, со своими потребностями и пожеланиями. Помните, что внешность у человека может быть и необычной, но на самом деле он больше ничем от другим не отличается.
- 4) Очень важно не обидеть человека, поэтому будьте доброжелательны и общайтесь как с обычным человеком.

22. Люди с особенностями (нарушениями) развития:

- 1) Люди с особенностями (нарушениями) развития часто живут независимой жизнью. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут распоряжаться своими средствами, подписывать документы, договоры, и т.д. Поведенческие нарушения: расторможенность, болтливость, чрезмерная общительность, эйфория, повышенная аффективная возбудимость, пугливость.
- 2) Отказ в обслуживании человека по причине инвалидности считается дискриминацией, административно и уголовно наказуемой. Не позволяйте себе при общении с умственно-отсталым посетителем покровительственного тона. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- 3) Никогда не используйте слова «умственно отсталый», потому что оно негативно и унижает человека.
- 4) Умственно-отсталый человек даже с очень ограниченным диапазоном слов и жестов, может использовать свои небольшие умения для выражения своих потребностей. Обращаясь к посетителю с нарушениями в развитии, используйте простые предложения. Избегайте образных выражений. Предоставляйте достаточное количество времени для обдумывания: скорость восприятия информации у них низкая.
- 5) Постарайтесь найти такое место, где будут уменьшены все факторы, отвлекающие внимание клиента и ситуации общения (громкая музыка, мигающие огни).
- 6) В случае некорректного поведения посетителя вызывайте полицию или скорую помощь. Не предпринимайте попытки самостоятельно или с помощью охраны удалить перевозбужденного человека из здания образовательной организации. Это может быть квалифицировано как дискриминация по причине инвалидности.

- 7) Приступая к общению с человеком с нарушениями развития, следует убедиться, что он реагирует на Ваше обращение к нему: посмотрел на Ваше лицо, прислушался. Общение требует внимания и терпения.
- 8) Используйте негромкую, плавную речь со спокойной, приветливой интонацией. Поддерживайте внимание человека с ментальными нарушениями, так как он легко отвлекается. Следует давать человеку время на ответ, так как переработка информации и формулировки ответов у него требует гораздо больше времени. Старайтесь объяснять как можно проще этапы деятельности. Умственно-отсталому посетителю сложно распределить ряд действий по инструкции. Используйте жесты для указания направления. Если необходимо, используйте рисунки, иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз, если Вас с первого раза не поняли. Используйте в меру жесты.
- 9) Нежелательно, чтобы в разговоре участвовали несколько человек, так как переключение внимания от одного сотрудника на другого требует от человека с ментальными нарушениями очень больших усилий.

23. Люди с проблемами психического характера:

- 1) Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в сопровождении или склонны к агрессии. Если условия комфортные, они будут чувствовать себя спокойно.
- 2) Если Вы видите, что человек с психическими нарушениями возбужден, спросите спокойно, чем ему помочь. Не говорите с ним резко, даже если для этого есть причина. Не применяйте окрики, одергивания: они могут его напугать, вызвать агрессию.
- 3) Будьте терпеливы. Дайте человеку достаточно времени для принятия решения, так как ему нужно больше времени на переработку информации и подготовку ответа. Разговаривая с ним, делайте паузы.
- 4) Избавьтесь на время общения с посетителем с проблемами психического характера от возможных источников стресса и раздражения: например, слишком громкой музыки или мигающих огней.
- 5) В случае некорректного поведения посетителя вызывайте полицию или скорую помощь. Не предпринимайте попытки самостоятельно или с помощью охраны удалить перевозбужденного человека из здания образовательной организации. Это может быть квалифицировано как дискриминация по причине инвалидности.

V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАТИВНОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

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

- 1) При парковке автомобиля на территории Академии на специально выделенном месте для инвалидов.
- 2) При входе и выходе из здания.
- 3) При перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.
- 4) В гардеробе – помочь раздеться и одеться.

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

- 1) По монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью) или реагирует на звуковое оповещение с кнопки вызова помощи, оборудованной при входе в Академию, выходит на улицу, открывает входные двери.
- 2) Оказывает помощь при входе в здание Академии.
- 3) Обеспечивает доступ в здание Академии собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению. И организует ожидание собаки-поводыря инвалида по зрению в специально отведенном помещении.
- 4) Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Академии.
- 5) В зависимости от цели визита сообщает сотруднику приемной комиссии Академии о посещении инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.
- 6) 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);

7) Оказывать помощь при выходе из здания Академии.

26. 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 необходимости сотрудник приемной комиссии сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до специальной санитарной комнаты, оборудованной для инвалидов с наличием кнопки экстренного вызова.
- 3) 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.

4) 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.

5) 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, предоставляемыми 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 предоставления 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 понятии 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 жестикюляции, 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).
- 6) 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.
- 7) По завершению личного приема сотрудник приемной комиссии сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.