

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КРАЕВОЙ ЦЕНТР ЭКОЛОГИИ, ТУРИЗМА И КРАЕВЕДЕНИЯ»**

ПРИКАЗ

от 17 сентября 2018 года

№ 206-осн.

г. Ставрополь

Об утверждении локальных нормативных актов по созданию условий доступности для получения детьми-инвалидами качественного образования в филиале государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» - детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный»

В целях реализации Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 года № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Программу обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам и оказания при этом необходимой помощи в филиале государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» (далее - ГБУ ДО «КЦЭТК») - детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный» (далее - ДООЦ «Солнечный») (Приложение 1).

2. Утвердить Инструкцию для ответственного работника ГБУ ДО «КЦЭТК», отвечающего за организацию работы, связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по

дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам и проведению инструктажа с персоналом ДООЦ «Солнечный» (Приложение 2).

3. Утвердить Инструкцию работника ДООЦ «Солнечный», ответственного за обеспечение доступности для детей-инвалидов к объектам и предоставляемым услугам в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам, а также оказания им при этом необходимой помощи (Приложение 3).

4. Утвердить «Памятку для детей-инвалидов и других маломобильных граждан» по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на территории ДООЦ «Солнечный» (Приложение 4).

5. Утвердить Инструкции «Правила этикета при общении с инвалидами» (Приложение 5).

6. Заведующему ДООЦ «Солнечный» (Калиненко Н.И.) в срок до 10 октября 2018 года подготовить:

6.1. План работы ДООЦ «Солнечный» на 2019 год;

6.2. План работы по организации общеобразовательного, общеразвивающего процесса с детьми-инвалидами и при этом предоставляемых им услуг.

7. Начальнику отдела кадров ГБУ ДО «КЦЭТК» (Деревянко И.Н.):

7.1. В срок до 15 октября 2018 года подготовить и утвердить должностные инструкции с внесенными изменениями для лиц ГБУ ДО «КЦЭТК» и ДООЦ «Солнечный», ответственных за обеспечение доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам, а также оказания им при этом необходимой помощи.

7.2. В срок до 30 октября 2018 года ознакомить сотрудников ГБУ ДО «КЦЭТК» и сотрудников ДООЦ «Солнечный», ответственных за обеспечение доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам, а также оказания им при этом необходимой помощи с изменениями в должностных инструкциях.

8. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.М. Зима

Программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам и оказания им при этом необходимой помощи в филиале государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный»

1. Общие сведения

1.1. Все сотрудники в филиале государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» (далее – ГБУ ДО «КЦЭТК») - детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный» (далее - ДООЦ «Солнечный»), работающие с детьми-инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал – должны пройти обучение (инструктажа) по вопросам, связанным с обеспечением условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.2. Инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам, а также оказания им при этом необходимой помощи проводится с всеми вновь принимаемыми на работу, независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, с временными работниками, студентами, прибывшими на производственное обучение или практику, а также с обучающимися.

1.3. Инструктаж в ДООЦ «Солнечный» проводит сотрудник, на которого приказом директора ГБУ ДО «КЦЭТК» возложена обязанность по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам и оказания им при этом необходимой помощи, либо сам заведующий ДООЦ «Солнечный».

1.4. Инструктаж предназначен для обучения, инструктирования работников учреждения по вопросам, связанным с обеспечением условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим

программам с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

1.5. Инструктаж проводят по программе, разработанной, в соответствии с Методическим пособием, разработанного в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2015-2020 годы Фондом содействия научным исследованиям проблем инвалидности в соответствии с Государственным контрактом от 19 июня 2015 года № 15-К-13-109.

1.6. Продолжительность инструктажа не более 45 минут.

1.7. О проведении инструктажа делают запись в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте с обязательной подписью инструктируемого и инструктирующего.

1.8. Инструктаж с сотрудниками проводится в устной форме, о чем ответственный за инструктаж делает ответствующую запись в журнале.

2. Программа проведения инструктажа.

2.1. Основные вопросы инструктажа:

- Общие сведения о ДООЦ «Солнечный» как объекте, предоставляющий дополнительные образовательные услуги в рамках доступной среды для детей-инвалидов, характерные особенности учреждения;

- Основные положения, законодательства по вопросам обеспечения условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, на которых они предоставляются;

- Конвенция ООН о правах детей-инвалидов - основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг;

- Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность;

- Этика общения с детьми-инвалидами. Инструкции по правилам этикета при общении с детьми-инвалидами;

- Общие подходы к обеспечению доступности для детей-инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг;

- Технические средства обеспечения доступности для детей-инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг;

- Порядок обеспечения условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным программам.

Инструкция
для ответственного работника, отвечающего за организацию работы,
связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов
и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным,
общеразвивающим программам и проведению инструктажа
с персоналом филиала государственного бюджетного учреждения
дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма
и краеведения» - детский оздоровительно-образовательный центр
«Солнечный»

1. Общие положения

1.1. Инструкция для ответственного работника, отвечающего за организацию работы, связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам и проведению инструктажа с персоналом в филиале государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» (далее - ГБУ ДО «КЦЭТК») - детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный» (далее – ДООЦ «Солнечный»), разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30 июля 2015 года № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Ответственный работник, отвечающий за организацию работы, связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам и проведению инструктажа с персоналом ДООЦ «Солнечный» назначается директором ГБУ ДО «КЦЭТК».

1.3. Ответственный работник, отвечающий за организацию работы, связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ) и иными нормативными правовыми актами, локальными актами ГБУ ДО «КЦЭТК» и ДООЦ «Солнечный», регламентирующими вопросы обеспечения доступности для детей-инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

2. Обязанности ответственного работника, отвечающего за организацию работы, связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным программам в ДООЦ «Солнечный»:

2.1. Организует выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов по ДООЦ «Солнечный» и иных локальных документов учреждения по вопросам обеспечения доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Представляет директору ГБУ ДО «КЦЭТК» предложения по вопросам обеспечения доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным программам.

2.3. Разрабатывает, согласовывает и утверждает методические и инструктивные материалы для специалистов, работающих с детьми-инвалидами в ДООЦ «Солнечный» по вопросам обеспечения доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам, своевременно готовит и вносит в них изменения и дополнения, доводит их до сведения сотрудников ДООЦ «Солнечный».

2.4. Организует обучение (инструктирование, при необходимости, тренинг), проверку знаний специалистов, работающих с детьми-инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным общеразвивающим программам.

2.5. Организует работу при предоставлении социальных услуг в учреждении социального обслуживания детям-инвалидам:

— предоставляет бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма детей-инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в учреждении.

2.6. Организует работу по обеспечению создания детям-инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами на территорию ДООЦ «Солнечный»:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги;
- сопровождение детей-инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

— обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386-н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 года, регистрационный № 38115).

2.7. Организует работу обследования и предоставляемых услуг ДООЦ «Солнечный», по результатам которого составляется Паспорт доступности для детей-инвалидов объекта и услуг.

2.8. Ответственный работник, отвечающий за организацию работы, связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным программам ДООЦ «Солнечный» входит в состав комиссии по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг.

2.9. Ответственный работник, отвечающий за организацию работы, связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам ДООЦ «Солнечный»:

— участвует в формировании заказа, учитываемых в планах развития объекта, в сметах его капитального и текущего ремонт, реконструкций, модернизации, в графиках переоснащения объекта и закупок нового оборудования, в целях повышения уровня его доступности и условий для предоставления на нем услуг с учетом потребностей для инвалидов;

— осуществляет контроль по соблюдению требований доступности для детей-инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества учреждения;

— систематически повышает свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования.

3. Права ответственного работника, отвечающего за организацию работы, связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным программам доступности объекта и услуг.

3.1. Контролировать в филиале ДООЦ «Солнечный» обеспечение условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции, контролировать соблюдение сотрудниками филиала ДООЦ «Солнечный» работающих с детьми-инвалидами, всех правил, установленных законодательством, организационно-распорядительными документами, актами учреждения социального обслуживания по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи.

4. Ответственность ответственного работника, отвечающего за организацию работы связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным программам

4.1. Ответственный работник, отвечающий за организацию работы связанной с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования по дополнительным программам филиала ДООЦ «Солнечный» несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

Инструкция
работника филиала государственного бюджетного учреждения
дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и
краеведения» детский оздоровительно-образовательный центр
«Солнечный», ответственного за обеспечение доступности к объекту и
предоставляемым услуг детям-инвалидам, а также оказания им при этом
необходимой помощи

1. Общие положения

1.1. Инструкция работника филиала государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» (далее – ГБУ ДО «КЦЭТК») - детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный» (далее - ДООЦ «Солнечный»), ответственного за обеспечение доступности к объекту и предоставляемых услуг детям-инвалидам, а также оказания им при этом необходимой помощи разработана в соответствии с приказами Минтруда России от 30 июля 2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», Министерства образования и науки России от 09 ноября 2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Министерства образования и науки России от 29 августа 2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Работник ДООЦ «Солнечный» осуществляет работу по обеспечению беспрепятственного доступа детей-инвалидов в учебные помещения, столовую, туалетные и другие помещения учреждения.

1.3. Работник, ответственный за обеспечение доступности к объекту и предоставляемых услуг детям-инвалидам, а также оказания им при этом необходимой помощи, в своей работе руководствуется законодательными и иными нормативными правовыми актами, локальными актами Центра, регламентирующими вопросы обеспечения условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг, распоряжениями руководителя и ответственных должностных лиц за организацию работы по обеспечению условий доступности для детей-инвалидов объектов и

предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи, настоящей Инструкцией.

2. Обязанности работника за обеспечение доступности к объекту и предоставляемых услуг детям-инвалидам, а также оказания им при этом необходимой помощи:

2.1. Обеспечивать исполнение организационно-распорядительных и иных локальных документов ГБУ ДО «КЦЭТК» по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для детей-инвалидов (оказанием им необходимой помощи).

2.2. Оказывать детям-инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме (с учетом стойких нарушений функций организма инвалидов), предоставлять информацию о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий.

2.3. Размещать информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа детей-инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.4. Оказывать необходимую помощь детям-инвалидам при предоставлении услуги, перемещении в пределах места оказания услуги, в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в помещении (кабинете) оборудованием со вспомогательными устройствами.

2.5. Принимать участие в организации и проведении массовых мероприятий, создавать необходимые условия для совместного труда и (или) отдыха учащихся с ограниченными возможностями, родителей/законных представителей.

2.6. Привлекать вспомогательный персонал для сопровождения детей-инвалидов к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту.

2.7. Проходить инструктаж или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для детей-инвалидов объектов и услуг в сфере образования с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

3. Права работника, ответственного за обеспечение доступности к объекту и предоставляемых услуг детям-инвалидам, а также оказания им при этом необходимой помощи

3.1. Повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения условий доступности для детей-инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам.

3.2. Вносить предложения в части доступности для детей-инвалидов и предоставляемых услуг, в т.ч. по вопросам адаптации объекта (помещений, кабинетов, зон целевого назначения и др.), необходимых работ, закупки вспомогательного оборудования и оснащения помещений, кабинетов, зон целевого назначения и др. для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения для детей-инвалидов.

3.3. Принимать участие в разработке информационных, методических, инструктивных материалов по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг, оказания помощи детям-инвалидам.

4. Ответственность работника за обеспечение доступности объекта и услуг детям-инвалидам, а также оказания им помощи

4.1. Работник несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

5. Взаимоотношения. Связи по должности работника за обеспечение доступности объекта и услуг детям-инвалидам, а также оказания им помощи

5.1. Взаимодействует с должностными ответственными лицами, сотрудниками учреждения по вопросам обеспечения доступности для детей-инвалидов объекта и предоставляемых услуг в сфере образования по дополнительным общеобразовательным, общеразвивающим программам, а также оказания при этом необходимой помощи.

5.2. Получает от руководителя учреждения, у ответственных должностных лиц и (или непосредственных руководителей) информацию нормативно-правового организационно-методического характера, знакомится под расписку с соответствующими распорядительными актами.

5.3. Систематически обменивается информацией по вопросам обеспечения доступности для детей-инвалидов объекта и предоставляемых услуг с руководителем, должностными ответственными лицами, работниками ГБУ ДО «КЦЭТК», ДООЦ «Солнечный».

Памятка

для детей-инвалидов и других маломобильных граждан по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на территории филиала государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» - детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный»

**Уважаемые посетители
филиала государственного бюджетного учреждения
дополнительного образования
«Краевой центр экологии, туризма и краеведения» -
детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный»!**

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в помещениях нашего филиала государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» (далее – ГБУ ДО «КЦЭТК») - детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный» (далее - ДООЦ «Солнечный») детям-инвалидам и другим маломобильным гражданам, об особенностях оказания им услуг и дополнительной помощи со стороны персонала учреждения.

ДООЦ «Солнечный» имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- кнопка вызова;
- необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников.

Для вызова сотрудника воспользуйтесь кнопкой вызова персонала, расположенной у входа в помещение или телефоном: 8 (87933) 2-17-00.

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений образовательного учреждения, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться:

- Зима Татьяна Михайловна - директор ГБУ ДО «КЦЭТК», тел. 8(8652) 23-13-96;

- Калинин Наталья Ивановна – заведующий филиалом ГБУ ДО «КЦЭТК» - ДООЦ «Солнечный», тел. 8(879 3) 32-17-00.

ИНСТРУКЦИЯ № 1

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами.

Работниками государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Краевой центр экологии, туризма и краеведения» (далее – ГБУ ДО «КЦЭТК») - детский оздоровительно-образовательный центр «Солнечный» (далее – ДООЦ «Солнечный»), предоставляющими услуги, должна быть оказана помощь детям-инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность. Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому.

Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении. Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизованно противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники учреждений, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

5. **Адекватность и вежливость:** обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

6. **Не опирайтесь на кресло-коляску:** опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

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.

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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки), не мешало.

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, так как не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. **Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность,** сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

ИНСТРУКЦИЯ № 2

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, испытывающими трудности при передвижении.

Помните, что 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.

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.

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

ИНСТРУКЦИЯ № 3

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими нарушение зрения

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

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

Обращайтесь с собаками-поводырями 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 об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

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.

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 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.

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, выражениями, например: «Стакан находится где-то там на 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.

При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

ИНСТРУКЦИЯ № 4

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими нарушение слуха.

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.

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.

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 же 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 предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

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 существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

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.

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 несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

ИНСТРУКЦИЯ №5

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения.

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Не говорите свысока.

Не думайте, что вас не поймут.

Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам».

Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии.

Будьте готовы повторить несколько раз.

Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались бы с любым другим.

В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

Обращайтесь непосредственно к человеку.

Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

ИНСТРУКЦИЯ № 6

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими психические нарушения.

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии.

Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь.

У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф.

Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

ИНСТРУКЦИЯ № 7

Правила этикета при общении с ребенком-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, извинившись, договориться 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, возможно, 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, напечатать.