



СИСТЕМА
МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ

ПЛ СМК НГПУ
630390-0202-2018

УТВЕРЖДЕНО
приказом ФГБОУ ВО «НГПУ»
30 августа 2018 г. №10/3-НД

**ПОЛОЖЕНИЕ
О СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ**

ПЛ СМК НГПУ 630390-0202-2018

Предисловие

Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Уставом ФГБОУ ВО «НГПУ».

Сведения о документе

1 РАЗРАБОТАН рабочей группой в составе:

Агавелян Р.О., д-р психол. наук, проф., директор института детства

Пискун О.Ю., канд. психол. наук, доцент кафедры коррекционной педагогики и психологии института детства, руководитель ресурсного центра сопровождения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Ряписова А.Г., канд. пед. наук, заведующий кафедрой психологии и педагогики института естественных и социально-экономических наук

2 ВНЕСЕН управлением менеджмента качества

ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ с 01 сентября 2018 г.

ВВЕДЕН ВЗАМЕН ПЛ СМК НГПУ 630390-0201-2014 Положение о ситуационной помощи инвалидам

ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА

Руководитель экспертной группы:

Ряписов Н.А., д-р. экон. наук, проректор по учебной работе

Члены экспертной группы:

Киселёв Н.Н., канд. соц. наук, доц., проректор по воспитательной и социальной работе

Макеев А.А., канд. биол. наук, заместитель начальника учебно-методического управления

Булыгин И.В., начальник отдела мобилизационной подготовки

Чернов Д.В., канд. ист. наук, доц., заведующий кафедрой социальной работы ИКИМП

Шабанов А.Г., председатель профсоюзного комитета студентов и аспирантов

Шульга А.А., начальник правового управления

Изменения к настоящему положению утверждаются и вводятся в действие приказом ФГБОУ ВО «НГПУ» в соответствии с требованиями СТО СМК НГПУ 423161-0102-2016 Управление документацией системы менеджмента качества. Общие требования. Информация об изменениях рассылается по подразделениям и размещается на официальном сайте ФГБОУ ВО «НГПУ» в разделе Система менеджмента качества. В подлинник и учтённые рабочие экземпляры положения изменения вносятся работниками отдела аудита и мониторинга качества управления менеджмента качества в сроки, установленные приказом.

1 Область применения

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам, обеспечение условий для беспрепятственного доступа, ответственность и полномочия.

1.2 Действие настоящего положения распространяется на обучающихся и работников ФГБОУ ВО «НГПУ».

2 Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ 12.1.004-91 Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ Р 12.4.026-2001 Государственный стандарт Российской Федерации. Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний

ГОСТ Р 51261-99 Государственный стандарт Российской Федерации. Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования

ГОСТ Р 52875-2007 Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования

ГОСТ Р 52289-2004 Национальный стандарт Российской Федерации. Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и направляющих устройств

СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений

СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения

СП 42.13330.2011 Свод правил. Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений

3 Обозначения и сокращения

В настоящем положении применены следующие обозначения и сокращения:

РЦ СО ОВЗ – ресурсный центр сопровождения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

ФГБОУ ВО «НГПУ» – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего «Новосибирский государственный педагогический университет»

ЧОО – частная охранная организация

4 Общие положения

4.1 Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в ФГБОУ ВО «НГПУ» разработан и реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

4.2 Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

4.3 Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья реализуется в ФГБОУ ВО «НГПУ» в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», письмом Минобрнауки России от 26.12.2013 № 06-2412вн «Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса», Уставом ФГБОУ ВО «НГПУ» и настоящим положением.

5 Буквенные коды и категории инвалидности

5.1 Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений университета по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.2 Буквенный код инвалиду устанавливается в соответствии с принятыми обозначениями и сокращениями.

5.3 Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

Буква	Категория	Необходимая ситуационная помощь
К	Инвалид передвигается в коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
С	Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома
О	Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
Г	Инвалид глухонемой или глухой	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах переводчика на русский жестовый язык

6 Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

6.1 В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения университета инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ФГБОУ ВО «НГПУ»:

а) подготовлена специализированная стоянка для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями в соответствии с ГОСТ Р 52289-2004, ГОСТ Р 12.4.026-2001;

б) оборудована система сигнализации и оповещения лиц с ограниченными возможностями, способствующая обеспечению безопасности обучающихся в соответствии с СНиП 21-01-97 и ГОСТ 12.1.004-91;

в) здания и сооружения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проёмы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СНиП 35-01-2001, СП 42 13330.2001, ГОСТ Р 51261-99, ГОСТ Р 52875-2007:

1) предоставлена возможность беспрепятственного входа на территорию и объекты ФГБОУ ВО «НГПУ» и выхода из них;

2) предоставлена возможность самостоятельного передвижения по территории объекта, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий (мобильная система перемещения), в сопровождении сотрудников ЧОО, осуществляющих пропускной режим на территории и объектах ФГБОУ ВО «НГПУ», которые прошли периодичный ежегодный обязательный инструктаж и сдали зачёт в РЦ СО ОВЗ на допуск к использованию сложного технического подъемного устройства электромеханического характера;

3) при отсутствии технической возможности механического перемещения маломобильного посетителя в каком-либо из зданий университета, перемещение на требуемый этаж организуется сотрудниками ЧОО с привлечением сотрудников университета, о чем они делают запись в журнале учета инструктажа в РЦ СО ОВЗ;

4) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

г) зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;

д) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, мобильная система перемещения инвалида-колясочника в комплектации и другие реабилитационные средства);

е) размещены информационные таблички о наличии ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями, выполненные в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52875-2007;

ж) создан РЦ СО ОВЗ и научно-образовательный центр «Инклюзивное образование»;

ПЛ СМК НГПУ 630390-0202-2018

и) сотрудники РЦ СО ОВЗ предоставляют услуги тьютора на основании соответствующей рекомендации в заключении психолого-медико-педагогической комиссии или индивидуальной программы реабилитации инвалида, а также предоставляют инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, обеспечивая допуск на объект переводчика на русский жестовый язык;

к) обеспечен допуск на объект (расширенная калитка), в котором обеспечивается доступ лицам, пользующимся услугой собаки-проводника при наличии документа, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

6.2 Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов

Буква	Необходимые технические средства реабилитации	Необходимая наружная информация о доступности
К	Наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в здание для доступа инвалидов на коляске на второй этаж, широких дверных проемов при входе в кабинеты университета	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников
С		Дублирование внутри здания информации Брайлеровским текстом об оказываемых услугах
О	Оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), используемых инвалидами. Оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов (ножным автоматическим спуском воды в напольных чашах, сенсорным смесителем для раковин, сенсорной сушилкой для рук)	
Г		Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания, услуги перевода на русский жестовый язык

7 Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

7.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

7.1.1 Организационные мероприятия университета:

а) на стоянке автотранспортных средств около университета выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

б) в университете сотрудники ЧОО проходят обязательный периодичный (ежегодный) инструктаж в РЦ СО ОВЗ с фиксацией допуска в журнале проведения инструктажей и владеют навыками оказания помощи инвалидам на коляске и другим маломобильным группам населения при входе и выходе из здания, передвижении внутри здания, перемещении на нужный этаж в соответствии с настоящим положением;

в) на здании корпуса устанавливается кнопка вызова и контактный телефон, продублированный на специальных информационных табличках;

г) надписи на здании и внутри представлены в легко читаемой и понятной форме, и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида;

д) в университете имеются в наличии реабилитационная техника, в том числе и в физкультурно-оздоровительных помещениях.

7.1.2 Сотрудник ЧОО при оказании ситуационной помощи инвалиду с кодом «К»:

а) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

б) при входе и выходе из здания организуют доступный проход (проезд) для инвалида, регулируя работу входной группы;

в) при входе в здание инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;

г) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения университета;

д) сообщает сотруднику РЦ СО ОВЗ или в соответствующее подразделение университета о посещении университета посетителя с ограничением передвижения;

7.1.3 При нахождении инвалида с кодом «К» в учебных и производственных помещениях университета ему оказывается ситуационная помощь сотрудниками ЧОО, работниками РЦ СО ОВЗ, профессорско-преподавательским составом, административно-управленческим и учебно-вспомогательным персоналом университета:

а) при входе и выходе из здания организуют доступ к производственным помещениям университета: открывают и закрывают двери, помогают преодолеть пороги;

б) при подъеме и спуске с лестницы сотрудники ЧОО, прошедшие инструктаж, применяют мобильный лестничный подъемник, располагаясь впереди и сзади, при перемещении внутри здания сопровождают до кабинета, гардероба (в случае необходимости);

в) в гардеробе помочь раздеться и одеться (при необходимости и внутри помещения);

г) в столовой и буфете достать и поставить на стол необходимое блюдо;

д) при посещении туалета, при необходимости, сопровождает до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи, реагирует на сигнал кнопки вызова помощи (своевременно приходит);

е) при посещении физкультурно-оздоровительных сооружений университета – оказывают помощь при переодевании и принятии гигиенических процедур (по необходимости).

Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, приведены в приложении А.

ПЛ СМК НГПУ 630390-0202-2018

7.2 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

7.2.1 Организационные мероприятия университета:

а) при входе в здание размещена тактильная плитка и звуковая информация на всем пути, и иная информация продублирована Брайлевским текстом:

1) при входе в университет размещена вывеска с названием организации, графиком работы организации, плана университета и прилегающих территорий, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

2) дублирующие и светящиеся таблички;

3) световые направляющие маячки;

4) мнемосхема;

б) в столовой университета имеется специальная посуда для слепых, которая позволяет инвалидам самостоятельно принимать пищу;

в) размещены носители информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой (бегущая строка для лиц с нарушением слуха) и зрительной информации (звуковой маячок для лиц с нарушением зрения), а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

г) предоставлены бесплатно учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования:

1) принтер печати по Брайлю (формат А3, А4) GYGLONE;

2) нагреватель Zy@fuse в комплекте с рельефообразующей бумагой (формат А3, А4);

3) машина, сканирующая и читающая текст Optelec Clear Reader+;

4) брайлевская клавиатура для компьютера;

5) устройство (стационарное), увеличивающее шрифт;

6) выносная компьютерная кнопка, беспроводная малая;

7) джойстик компьютерный адаптированный беспроводной;

8) ресивер 2 для беспроводной связи;

9) аудиокласс ОК-4 «Сонет»-01-1;

10) слухоречевой тренажёр «Соло-01»;

11) портативная информационная индукционная система для слабослышащих «Исток»

А2, включающая возможности Т-кодирования;

12) индивидуальные слуховые аппараты;

13) радиокласс;

д) в читальном зале библиотеки оборудовано рабочее место для студентов с инвалидностью;

е) официальный сайт университета адаптирован для лиц с нарушением зрения (слабовидящих);

ж) помещения, предназначенные для проведения массовых мероприятий, оборудованы звукоусиливающей аппаратурой, включающей возможность использования индукционной петли;

и) на базе РЦ СО ОВЗ организован приём документов и созданы условия для проведения вступительных испытаний лиц с инвалидностью в период работы в приемной комиссии в соответствии с требованиями к особенностям проведения вступительных испытаний для лиц с инвалидностью.

7.2.2 Сотрудник ЧОО при оказании ситуационной помощи инвалиду с кодом «С»:

а) по монитору системы видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения;

б) при входе и выходе из здания открывает входные двери;

в) помогает войти в здание;

г) берет посетителя под локоть и сопровождает до сотрудника РЦ СО ОВЗ, при необходимости знакомит инвалида со всеми надписями в университете;

д) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при прогулке собаки.

7.2.3 При нахождении инвалида с кодом «С» в учебных и производственных помещениях университета ему оказывается ситуационная помощь сотрудниками ЧОО, работниками РЦ СО ОВЗ, профессорско-преподавательским составом, административно-управленческим и учебно-вспомогательным персоналом университета:

а) при входе и выходе из здания обеспечивают беспрепятственное передвижение, при необходимости ориентируют на тактильные направляющие, провожают до места назначения;

б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы сопровождают до кабинета, придерживая под локоть;

в) в гардеробе помочь раздеться и одеться (при необходимости и внутри помещения);

г) в столовой и буфете достать и поставить на стол необходимое блюдо;

д) при посещении туалета, при необходимости, сопровождает до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи, реагирует на сигнал кнопки вызова помощи (своевременно приходит);

е) при необходимости знакомят со всеми надписями в университете, не дублированными шрифтом Брайля или голосовым информатором.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение, приведены в приложении А.

7.3 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

7.3.1 Организационные мероприятия университета:

а) для облегчения входа и выхода в помещениях некоторые двери открываются автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудники ЧОО, работники РЦ СО ОВЗ, профессорско-преподавательский состав, административно-управленческий и учебно-вспомогательный персонал университета открывают и закрывают двери, все ручки дверей в помещениях широкие;

ПЛ СМК НГПУ 630390-0202-2018

б) в столовой имеется специальная столовая посуда (тарелки с высокими бортиками), а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно;

в) специальные туалетные комнаты в университете оснащены ножным или автоматическим спуском воды, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук.

7.3.2 Сотрудник ЧОО при оказании ситуационной помощи инвалиду с кодом «О»:

а) по монитору системы видеонаблюдения видит посетителя с ограничением в самообслуживании;

б) при входе и выходе из здания открывает входные двери;

в) встречает инвалида на улице (на входе в здание);

г) помогает войти в здание;

д) приглашает сотрудника РЦ СО ОВЗ;

е) оказывает помощь при выходе из здания.

7.3.3 При нахождении инвалида с кодом «О» в учебных и производственных помещениях университета ему оказывается ситуационная помощь сотрудниками ЧОО, работниками РЦ СО ОВЗ, профессорско-преподавательским составом, административно-управленческим и учебно-вспомогательным персоналом университета при всех действиях, выполняемых руками:

а) при входе и выходе из здания организуют доступ к производственным помещениям университета при необходимости или просьбе;

б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы, сопровождают до кабинета;

в) в гардеробе помочь раздеться и одеться (при необходимости и внутри помещения);

г) при посещении физкультурно-оздоровительных сооружений университета – оказывают помощь при переодевании (по необходимости);

д) при посещении туалета, при необходимости, сопровождает до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи, реагирует на сигнал кнопки вызова помощи (своевременно приходит);

е) в комнатах общежитий – помочь причесаться, побриться, а также при всех действиях, выполняемых руками;

ж) при оплате услуг и оформлении документации на территории университета.

7.4 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

7.4.1 Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах переводчика русского жестового языка. При отсутствии переводчика русского жестового языка ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых университетом.

7.4.2 При плановом посещении университета инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращаться в РЦ СО ОВЗ за переводчиком русского жестового языка или сопровождающим лицом.

7.4.3 Во время пребывания инвалида в университете переводчик русского жестового языка сопровождает инвалида по территории университета, знакомит с письменной информацией о проводимых в университете мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по переводу на русский жестовый язык.

7.4.4 При отсутствии переводчика русского жестового языка информация для обучающихся с нарушением слуха дублируется с помощью бумажных носителей или с применением технических средств обучения.

8 Ответственность и полномочия

8.1 ФГБОУ ВО «НГПУ» несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками университета своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

8.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам университета сотрудникам ЧОО и работникам РЦ СО ОВЗ необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

8.3 При оказании ситуационной помощи работники ФГБОУ ВО «НГПУ» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Приложение А

Правила поведения при общении с инвалидами

1. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2. 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.

Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении (код «К»)

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.

Продолжение приложения А

Общение с людьми с плохим зрением и незрячими (категория «С»)

1. Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

2. 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.

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

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

5. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

6. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

7. 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.

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.

Продолжение приложения А

16. 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.

Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи (код «Г»)

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.

10. 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.

Продолжение приложения А

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность/ Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита. Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна Ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна «Даун», «монголоид» «Даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой