

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Армавирский машиностроительный техникум»



С.В. Нехно

31 августа 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

<b>Об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума</b>	Версия № 1
	Введено в действие с 01.09.2023 Приказ № 09-01-433 от 31.08.2023
<b>П АМТ 3 - 55 - 2023</b>	Количество листов: 15

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 3 из 15

## 1 Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конвенцией ООН о правах инвалидов,
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- Приказом Министерства труда РФ от 30.07.2015 № 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»,
- Приказом Министерства труда РФ от 27 августа 2019 г. № 585н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- Методическим пособием Министерства труда РФ для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (далее Методическое пособие Минтруда России);
- Методическим пособием Федерального медико-биологического агентства для специалистов учреждений и организаций, предоставляющих ситуационную помощь инвалидам в учреждениях социальной инфраструктуры на основе разработанного кодификатора категорий инвалидности.

1.2. Положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее - инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.3. Действие положения распространяется на сотрудников ГБПОУ КК «Армавирский машиностроительный техникум» (далее – техникум).

1.4. В техникуме разработан и реализовывается алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

1.5. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность сотрудников по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством РФ. Буквенный код инвалиду устанавливается в Главных бюро медико-социальной экспертизы в субъектах Российской Федерации (ФГКУ МСЭ).

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ. Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности. В зависимости от формы инвалидности гражданин сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемому населению услугами наравне с остальными людьми.

К - Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках (для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокорасположение информации, высокие столы, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры).

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 4 из 15

О - Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор - пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками - препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками).

С - Инвалиды с нарушениями зрения (для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Г - Инвалиды с нарушениями слуха (для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры).

У - Инвалиды с нарушениями умственного развития (для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.).

## 2 Обеспечение условий для беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения

2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения техникума инвалидов и МГН, нуждающихся в ситуационной помощи:

- должны быть подготовлены парковочные места для автотранспорта лиц с ОВЗ;
- здание и помещения должны быть оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;

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

- должны быть в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания.

2.2 Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов и маломобильных граждан:

№ п/п	Функциональная зона	Мероприятия по обеспечению условий для беспрепятственного доступа
1	Территория, прилегающая к зданию	- Установка специального парковочное место для автотранспорта инвалидов;

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 5 из 15

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечение надлежащего состояния путей перемещения инвалидов и МГН по территории организации, в том числе наружных лестниц, пандусов, а также мест (площадок) на прилегающей к зданию территории</li> </ul>
2	Вход в здание	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оборудование входа в здание кнопкой (звонком) вызова персонала;</li> <li>- Оборудование входа в здание с минимальным перепадом высот, пандусом, кнопкой (звонком) вызова персонала</li> <li>- Наличие широкого дверного проёма при входе в здание, обозначение контура центральных дверей контрастной маркировкой, пиктограммами, наличие тактильной таблички; наличие контрастных полос на ступенях, обозначающих начало и конец лестничных маршей; оснащение ступеней и площадок входа в здание</li> </ul>
3	Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оснащение здания противопожарной сигнализацией и оповещения с дублирующими световыми устройствами: оснащение кабинетов и коридоров дымовыми извещателями, противопожарной звуковой сигнализацией с дублирующими световыми устройствами</li> <li>- Обозначение путей эвакуации световыми табличками</li> <li>- Наличие контрастных полос на ступенях, обозначающих начало и конец лестничных маршей</li> <li>- Наличие широких дверных проёмов и коридоров, перил, поручней; Обеспечение техническими средствами реабилитации и адаптации</li> <li>- Оборудование зон отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения</li> </ul>
4	Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наличие технических средств реабилитации и адаптации</li> <li>- Наличие специального оборудования, необходимого для проведения социально-реабилитационных, оздоровительных и культурно-досуговых мероприятий</li> </ul>
5	Санитарно-гигиенические помещения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оснащение санитарно-гигиенического помещения специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова персонала и пр.</li> <li>- Обозначение санитарно-гигиенического помещения пиктограммой и тактильной табличкой</li> </ul>
6	Система информации на объекте (устройства и средства информации и связи, их системы)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наличие информационных стендов с наглядной информацией о предоставляемых услугах в легко читаемой и понятной форме</li> <li>- Обеспечение дублирования информации звуковой и визуальной, а также световой</li> </ul>

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 6 из 15

		- Обеспечение дублирования информации, по возможности, бегущей строкой, с использованием тактильной звуковой схемы, сенсорного информационного терминала
--	--	--

### 3 Ситуационная помощь инвалидам с кодом «К»

3.1. При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «К» оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в) при смене гардероба - при раздевании и одевании;
- г) в столовой/буфете - при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
- д) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

3.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

- Охранник, ответственный сотрудник за реагирование на кнопку вызова:
  - а) видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске), выходит на улицу, открывает входные двери;
  - б) оказывает помощь при входе в здание;
  - в) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения техникума;
  - г) сообщает сотруднику, ответственному за сопровождение инвалидов и маломобильных граждан, о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
  - д) оказывает помощь посетителю при выходе из здания техникума;
- Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:
  - а) оказывают помощь при передвижении на территории и внутри здания, сопровождают до нужного кабинета;
  - б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
  - в) помогают при смене гардероба - одевании и раздевании;
  - г) выдают на стол столовую посуду и подают блюда, при необходимости оказывают помощь в приеме пищи;
  - д) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета.
- Водители, в случае необходимости, помогают инвалидам и маломобильным гражданам с ограниченными способностями в передвижении при посадке в автотранспорт перед началом поездки и выходе из автотранспорта после окончания маршрута.

### 4 Ситуационная помощь инвалидам с кодом «С»

4.1. При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «С» на территории и в зданиях техникума ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания;
- в) при подъеме и спуске с лестницы;
- г) при смене гардероба - при раздевании и одевании;
- д) в столовой /буфете - при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
- е) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета);

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 7 из 15

ж) надлежащее размещение носителей информации, дублирование необходимой для получения услуги информации звуковой, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск при необходимости собаки-проводника, тифлопереводчика.

#### 4.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

- Охранник, ответственный сотрудник за реагирование на кнопку вызова:

- а) видит посетителя с ограничением передвижения;
- б) встречает посетителя на улице (на входе в здание);
- в) открывает входные двери;
- г) помогает войти в здание;

д) сообщает сотруднику, ответственному за сопровождение инвалидов и маломобильных граждан, о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;

- е) оказывает помощь при выходе из здания;

- ж) осуществляет допуск при необходимости собаки-проводника, тифлопереводчика.

- Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:

- а) сопровождают до нужного кабинета, при необходимости придерживая посетителя под локоть;

- б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске лестницы;

- в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию, произвести оплату платных услуг;

- г) помогают при смене гардероба - одевании и раздевании;

- д) выдают на стол столовую посуду и подают блюда, при необходимости оказывают помощь в приеме пищи;

- е) при проведении социально-реабилитационных, культурно-досуговых мероприятий используют программы распознавания текстов, аудиозаписи, тактильные шрифты и др. способы передачи информации.

- ж) при необходимости, оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета.

- Водители помогают инвалидам и маломобильным гражданам с нарушением зрения при посадке в автотранспорт перед началом поездки и выходе из автотранспорта после окончания маршрута.

### 5 Ситуационная помощь инвалидам с кодом «О»

5.1. При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «О» на территории и в зданиях техникума ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;

- б) при перемещении внутри здания;

- в) при подъеме и спуске с лестницы;

- г) при смене гардероба - при раздевании и одевании;

- д) в столовой / буфете - при постановке на стол необходимого прибора и блюда;

- е) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета);

- ж) при необходимости, предоставляют технические средства реабилитации, в том числе кресло-коляску.

#### 5.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

- Охранник, ответственный сотрудник за реагирование на кнопку вызова:

- а) видит посетителя с ограничением передвижения;

- б) встречает посетителя на улице (на входе в здание);

- в) открывает входные двери;

<b>ГБПОУ КК «АМТ»</b> Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 8 из 15

- г) помогает войти в здание;
- д) сообщает сотруднику, ответственному за сопровождение инвалидов и маломобильных граждан, о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- е) при необходимости оказывает помощь при перемещении инвалида или маломобильного гражданина в кресло-коляску;
- ж) оказывает помощь при выходе из здания.
  - Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:
    - а) сопровождают до нужного кабинета;
    - б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске лестницы;
    - в) помогают при смене гардероба - одевании и раздевании;
    - г) выдают на стол столовую посуду и подают блюда, при необходимости оказывают помощь в приеме пищи;
    - д) при необходимости, оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета;
    - е) при необходимости при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию, произвести оплату платных услуг.
  - Водители помогают инвалидам и маломобильным гражданам с нарушением опорно-двигательного аппарата при посадке в автотранспорт перед началом поездки и выходе из автотранспорта после окончания маршрута.

### **6 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»**

- 6.1. При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «Г» на территории и в зданиях техникума ему оказывается ситуационная помощь:
- а) надлежащее размещение письменной информации об оказываемых в техникуме услугах;
  - б) при отсутствии письменной информации об услугах, предоставляемых техникумом, при формальном общении глухой инвалид нуждается в услугах сурдопереводчика. Во время пребывания инвалида в техникуме сурдопереводчик сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.
  - в) обеспечивают дублирование звуковой информации визуальной, в том числе световой, при необходимости на экранах - бегущей строкой.

#### 6.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

- Охранник, ответственный сотрудник за реагирование на кнопку вызова, осуществляет при необходимости допуск сурдопереводчика.
- Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:
  - а) знакомят с информацией о порядке, сроках, условиях оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации, в письменной форме;
  - б) при проведении социально-реабилитационных, культурно-досуговых мероприятий, при коммуникации, дублируют звуковую информацию визуальной, с использованием фото- и видеоизображений.

### **7 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»**

- 7.1. При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «У» на территории и в здании техникума ему оказывается ситуационная помощь:
- а) надлежащее размещение информации о предоставляемых услугах, назначении функциональных помещений на простом, ясном языке;

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 9 из 15

б) обеспечение дублирования информации визуальной, при необходимости, на специальных экранах, с бегущей строкой;

в) использование при коммуникации альтернативной информации с иллюстрациями.

#### 7.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи.

• Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:

а) разъясняют информацию о порядке, сроках и условиях предоставления услуг в техникуме;

б) оказывают помощь в ориентации при получении услуг, сопровождают до нужного кабинета, помогают найти вход/выход из здания;

в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию, произвести оплату платных услуг;

г) при проведении социально-реабилитационных, культурно-досуговых мероприятий, при коммуникации, доводят информацию на простом, ясном языке, с использованием иллюстраций, фото- и видеоизображений.

### 8 Ответственность

8.1. Техникум 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 техникума своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

8.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам техникума сотрудникам 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 техникума обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.



ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 10 из 15

Приложение

## **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ**

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами. Составной частью этики является профессиональная этика - совокупность морально-этических нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующе профессиональной сфере.

Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры направлено на реализацию принципа равноправия и отражают закономерное прогрессивное развитие социальной защиты инвалидов в нашей стране.

Сотрудниками техникума, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Сотрудники техникума, оказывающие услуги инвалиду, должны уметь избегать конфликтных ситуаций, внимательно выслушать инвалида, оказать необходимую помощь, обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

### **Общие правила этикета при общении с инвалидами**

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 с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чей-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 недоговаривайте 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, сигареты, руки), не мешало.

9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 11 из 15

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.

#### **Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении**

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.

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.

#### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими**

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.

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 12 из 15

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, выражений вроде «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 нужным путем.

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.

### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха**

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не 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.

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 13 из 15

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. Правила этикета при общении с 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 неуверены 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 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.

### **Правила этикета при общении с 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.

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 14 из 15

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

**Правила этикета при общении с инвалидом,  
испытывающим затруднения в речи**

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если выспешите, 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 словов 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.

ГБПОУ КК «АМТ» Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения сотрудниками техникума	Дата: 31.08.2023	Версия: 1
	П АМТ 3-55-2023	стр. 2 из 15

### Лист согласования

Разработал:	Согласовано:
<i>Социальный педагог</i>	<i>Зам. директора по УР</i>
Должность	Должность
 С.А. Малахова	 М.М. Малахова
Подпись	Подпись
Ф.И.О.	Ф.И.О.
<u>31.08.2023 г.</u>	<u>31.08.2023 г.</u>
Дата	Дата
<p>РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО УПРАВЛЯЮЩИМ СОВЕТОМ</p> <p>ПРОТОКОЛ № 01 от 2023 ПРЕДСЕДАТЕЛЬ С.В. НЕХНО</p> 	<i>Юрисконсульт</i>
	Должность
	 И.В. Гавриленко
	Подпись
	Ф.И.О.
	<u>31.08.2023 г.</u>
	Дата

### Информационные данные

1. Положение введено впервые.
2. Срок пересмотра – по мере необходимости.
3. Положение является интеллектуальной собственностью ГБПОУ КК «АМТ» и не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в любом виде вне техникума без разрешения высшего руководства техникума.