

РАССМОТРЕНО  
на заседании Педагогического  
совета  
протокол № 11 от 22.04.2019 г.



**Инструкция**  
по проведению инструктирования (обучения) работников и обучающихся по  
вопросам связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ  
объектов и услуг в краевом государственном бюджетном профессиональном  
образовательном учреждении «Советско-Гаванский промышленно-  
технологический техникум»

**1. Общие положения**

1.1. Инструктаж предназначен для обучения, инструктирования работников и обучающихся техникума по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, оказания при этом необходимой помощи.

1.2. Инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ) услуг и оказания при этом необходимой помощи проводится со всеми вновь принимающими на работу независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, с временными работниками, обучающимися прибывшими на производственную практику, а также обучающимися техникума.

1.3. Инструктаж проводит сотрудник, на которого приказом директора возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи в КГБ ПОУ СГПТТ (далее – техникум), а с обучающимися – куратор (руководитель) учебной группы.

1.4. О проведении инструктажа делается запись в журнале регистрации инструктажа персонала КГБ ПОУ СГПТТ по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в техникуме.

1.5. Инструктаж проводится по программе, разработанной на основании Методического пособия созданного Фондом содействия научным исследованиям проблем инвалидности в соответствии с Государственным контрактом от 19 июня 2015 года №15-К-13-109 в рамках государственной программы «Доступная среда».

1.6. Инструктаж с обучающимися проводится в устной форме, руководитель группы оформляет ведомость проведения инструктажа своей учебной группы.

1.7. Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности в техникуме используется классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада косгу»

#### Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

## 2. Общие правила этикета

### 2.1. Обращение к человеку:

- при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в техникуме и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь и называть себя.

### 2.4. Предложение помощи:

- если вы предлагаете помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать;

- всегда предлагайте помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

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

### 2.6. Обращение с инвалидной коляской:

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

#### 2.7. Внимательность и терпеливость:

- когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

#### 2.8. 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.

#### 2.9. Привлечения внимания человека:

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

### **3. Сопровождение инвалидов на приеме в учреждение и при оказании им услуг**

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняйте, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения техникума, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам, специалисту при приеме в учреждение необходимо рассказать об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей;
- наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути;
- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях техникума и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставляемой услуги;
- познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

- информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;
- при оказании услуг в техникуме четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.);
- указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по техникуму от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;
- обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

#### **3.4. Особенности общения с людьми, использующими инвалидную коляску:**

- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;
- как правило у людей, имеющих трудности в передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
- необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а 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.д. Коляски они используют для того, чтобы сэкономить силы и быстрее передвигаться.

#### **3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата:**

- таким людям необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками;
- для облегчения входа и выхода в техникум сотрудник техникума открывает и закрывает дверь;
- инвалиду необходимо помочь снять и надеть верхнюю одежду.

#### **3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими:**

- оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, направляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.д. Используйте фразы, характеризующие цвет расстояние, окружающую обстановку.
- обращайтесь 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 его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность

не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- Когда вы разговариваете с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точным в определениях.
- Оказывая помошь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или при подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно им. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

### **3.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения 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 необходимый уровень. В другом случае понадобиться 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, не надо.

- Если вас просят что-то повторить, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ему, сообщите по факсу или электронной почте или любым 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 (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернета, телефонной связи должно быть заявлено предварительно).

- 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; использовать выражение лица, жесты и телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### **3.8. Особенности общения с людьми, имеющими задержку в развитии, проблемы в общении:**

- 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 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.

### **3.9. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.**

Барьеры для инвалидов, передвигающихся на колясках – высокие пороги, ступени; отсутствие поручней, нарушение их высоты; неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыщенное и прочее) покрытие; неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов; узкие дверные проемы и коридоры; неадаптированные санитарные комнаты; отсутствие места для разворота в помещениях; высокое расположение информации на стойках и стенах.

Барьеры для инвалидов, с поражением нижних конечностей (использующих трости, костыли, опоры) – высокие пороги, ступени; неровное и скользкое покрытие; неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней; отсутствие мест отдыха на пути движения.

Барьеры для инвалидов, с поражением верхних конечностей – трудности в открывании дверей; трудности в пользовании выключателями, кранами;

невозможность, сложность в написании текстов; ограничения действий руками.

Барьеры для слепых и слабовидящих инвалидов – преграды на пути движения (тумбы, колонны, стойки и прочее); ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения; отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей; отсутствие поручней, иных направляющих; неорганизованность доступа к объекту и места ожидания собаки проводника; отсутствие звуковой информации при экстренных случаях.

Барьеры для глухих и слабослышащих инвалидов – отсутствие и недостаточность зрительной информации; отсутствие сурдо- или тифлосурдоперевода и переводчика; отсутствие аудиоконтура, индукционных петель; электромагнитные помехи, иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

Барьеры для инвалидов и лиц с ОВЗ с особенностями интеллектуального развития – отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; отсутствие ограждений опасных мест; трудности ориентации при неоднозначности информации; неорганизованность сопровождения на объекте.