OU=директор,
O=ГБПОУ
«СТАПМ им.
Д.И. Козлова»,
CN=Климов В.
Ф., E=so_stapm@
63edu.ru
009659cd198318a
d6e
2024.10.29
15:00:24+04'00'

Приложение 1 к приказу №111/1 от 24.05.2024

Утверждаю:

Директор

ГБПОУ «СТАПМ им. Д. И. Козлова»

В.Ф. Климов

24 .05. 2024 г.

М.П.

Инструкция
по организации обучения и сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в помещениях и на территории ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова»

1.1. **Общие положения**

1.2. Инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в помещениях и на территории ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова» (далее – Инструкция) разработана на основании следующих нормативных правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации конвенции о правах инвалидов»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 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 02.12. 2015 г. № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;
- иных нормативных правовых и локальных актов.

1.3. Инструкция разработана в целях:

- недопущения дискриминации в ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова» по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области;
- реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями

здоровья (далее – ОВЗ) на получение образования и социальной адаптации в условиях ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова.

1.4. Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ГБПОУ «СТАПМ им.Д.И.Козлова».

1.5. В соответствии с Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с сопровождением инвалидов и лиц с ОВЗ в помещениях и на территории ГБПОУ «СТАПМ им. Д. И. Козлова».

1.6. Инструктаж и (при необходимости) обучение сотрудников проводится ответственным лицом в соответствии с приказом.

1.7. Для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам, связанным с сопровождением инвалидов и лиц с ОВЗ в помещениях и на территории ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова», ведется журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам сопровождения инвалидов и лиц с ОВЗ в помещениях и на территории (далее – журнал). В журнале фиксируются ФИО сотрудников, прошедших инструктаж, даты проведения инструктажа, а также ФИО и подпись сотрудника, проводившего его.

1.8. Допуск к работе вновь принятых работников ГБПОУ «СТАПМ им. Д. И. Козлова» осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам, связанным с сопровождением инвалидов и лиц с ОВЗ в помещениях и на территории.

1.9. Всем сотрудникам ГБПОУ «СТАПМ им. Д. И. Козлова» при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ необходимо соблюдать правила этикета (п.2 Инструкции).

1.10. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах ГБПОУ «СТАПМ им. Д. И. Козлова» определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект, убедиться в доступности прохода к нему. Запрещается прикасаться к костылям, к инвалидной коляске, менять ее местоположение без согласия владельца. При открытии дверей и передвижении по коридорам рекомендуется предложить помощь инвалиду, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

1.11. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

1.12. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учётом времени его нахождения в ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова» (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

1.13. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения вГБПОУ «СТАПМ им.Д.И. Козлова».

1.14. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в

социальное такси или иное транспортное средство.

1.15. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

1.16. Разъяснять в доступной для инвалидов и лиц с ОВЗ форме порядок посещения ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова».

2. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ для сотрудников ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова» (далее – Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, моделей поведения сотрудниками ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова» при общении с инвалидами, лицами с ОВЗ и другими представителями маломобильных групп населения (далее – МГН).

2.2. Целью настоящих Правил является установление эффективного общения с инвалидами, лицами с ОВЗ и другими МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.3. Каждый сотрудник ГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова» должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН.

2.4. Знание и соблюдение сотрудниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутацииГБПОУ «СТАПМ им. Д.И. Козлова», формирования культуры общения при оказании помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН.

2.5. Основные коммуникативные навыки:

- 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;
- относиться к собеседнику уважительно.

2.6. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами с ОВЗ и другими МГН в зависимости от конкретной ситуации.

Если инвалиду, лицу с ОВЗ или другим представителем МГН предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется: к ребёнку по имени, взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные

движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица.

Не следует смущаться, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом..» тому, кто не может видеть или слышать.

2.7. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении.

При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, следует располагаться на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

Необходимо помнить, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Нельзя облокачиваться на нее, толкать, класть на нее ноги без разрешения. Если получено согласие о помощи в передвижении коляски, необходимо медленно начать катить ее.

Важно лично убедиться в доступности мест, где будут проходить запланированные мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить. Если существуют архитектурные барьеры, предупредить человека о них, чтобы он имел возможность принимать решения заранее.

Следует помнить, что у людей, имеющих трудности при передвижении, нет трудностей со зрением, слухом и пониманием.

2.8. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими нарушения зрения и незрячими.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, куда он следует, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа, помочь ему.

Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по территории ГБПОУ «СТАПМ им.Д.И. Козлова», при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

Для ориентации лица с нарушением зрения необходимо кратко описать местонахождение, охарактеризовать расстояние до определенных объектов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п.

Если сотрудник предлагает лицу снарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо

информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа – от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки. Если необходимо подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

При наличии собаки-поводыря не следует ее трогать и играть с ней, не давать ей команды.

При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

2.9. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими нарушения слуха.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими- то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

При выборе способа общения с людьми, которые плохо слышат, спросить у них, какой способ предпочесть (существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует несколько способов общения).

При общении говорить максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков.

В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Важно убедиться, что вас поняли, не стесняясь уточнить, понял ли вас собеседник.

Если существуют трудности при устном общении, следует уточнить, не будет ли лучше переписываться.

Не стоит забывать о среде, окружающей нас. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут являться барьерами.

Если общение происходит через сурдопереводчика, следует помнить,

что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

При общении можно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.10. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, испытывающими затруднения в речи.

Не игнорировать людей, которым трудно говорить, понять их в ваших интересах.

Говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна.

Не пытаться ускорить разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.

При возникновении проблем в устном общении возможно предложить использовать другой способ общения: написать, напечатать.

Не следует думать, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

2.11. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими проблемы в общении и умственные нарушения.

Использовать доступный язык, выражаться точно, в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений (если только у вас нет точной уверенности, что собеседник с ними знаком).

Если необходимо, при разговоре использовать фотографии, иллюстрации. Быть готовым повторить несколько раз.

2.12. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими психические нарушения.

Психические нарушения – это не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с проблемами в развитии могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой, особый изменчивый взгляд на жизнь.

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

Необходимо спокойно общаться с людьми с психическими нарушениями, не делать преждевременных выводов о них только 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.

Если человек с психическими нарушениями расстроен, нужно спросить его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не верно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем другие люди.

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