

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр.1 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Процессный подход	
	ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	
Введено в действие: 15.03.2019г.		
Выполнил: старший преподаватель кафедры естествознания и безопасности жизнедеятельности Д.И. Измайлова <i>Д.И. Измайлова</i>	Проверил: <i>Л.А. Омелянович</i> первый проректор Л.А. Омелянович	Утвердил: <i>С.В. Дрожжина</i> ректор С.В. Дрожжина
Перепечатывание, копирование и передача третьим лицам запрещено		

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами ограниченными возможностями здоровья (далее – Инструкция), связанной с обеспечением доступности объектов и услуг Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (далее – Университет) разработана в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики:

- Законом Донецкой Народной Республики №55-ІНС от 19.06.2015г. «Об образовании» (ст.2, п.7);
- Законом Донецкой Народной Республики №48-ІНС от 15.05.2015г. «О социальной защите инвалидов» (ст.2, п.1,2);
- Приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики №318 от 11.04.2018г. «Об утверждении Концепции развития инклюзивного образования в Донецкой Народной Республике»;
- Концепцией развития инклюзивного образования в Донецкой Народной Республике (утверждена приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики №318 от 11.04.2018г.) и иными нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, а также локальными актами Университета.
- Важнейшими международными правовыми актами, такими как:
 - Всеобщая Декларация прав человека (ООН, 1948г.);
 - Декларация прав ребенка, принятая резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН (1959г.);
 - Конвенция о борьбе с дискриминацией в области образования, принятая Генеральной Ассамблеей ООН (1960 г.);
 - Декларация о правах умственно отсталых лиц, принятая резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН (1971г.);
 - Декларация о правах инвалидов, принятая резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН (1975г.);
 - Всемирная программа действий в отношении инвалидов (1982г.);

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 2 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

- Конвенция о правах ребенка (ООН, 1989г.);
- Всемирная декларация об образовании для всех, Джомтьен, Тайланд (1990г.);
- Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов (1993г).
- Саламанкская декларация о принципах, политике и практической деятельности в сфере образования лиц с особыми потребностями (1994г.).
- Дакарские Рамки действий. Образование для всех: выполнение наших общих обязательств (Всемирный форум по образованию, Дакар, Сенегал, 2000г.);
- Конвенция о правах инвалидов (ООН, 2006г.).

Перечисленные международные правовые акты утверждают право каждого индивидуума на образование вне зависимости от его физических, психических, интеллектуальных и иных особенностей

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в Университете 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 Донецкой Народной Республике прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

1.2.2. Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение высшего образования и социальной адаптации в условиях Университета.

1.2.3. Реализации прав пациентов с ограниченными возможностями здоровья на получение квалифицированной медицинской помощи в структурных клинических подразделениях Университета.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Университета.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Университета, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом из числа штатных или приглашённых научно-педагогических кадров в рамках работы «Школы педагогического мастерства», действующей в Университете на постоянной основе.

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 3 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

1.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг Университета ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее – Журнал).

В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников Университета осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Университета.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Университета и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. **При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ** обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

2.1.2. **При встрече со слепым или слабовидящим лицом**, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.


2.1.3. **Если инвалиду или лицу с ОВЗ 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.

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

2.1.5. **При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении**, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

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

2.1.7. Сотрудники не должны **при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами** (патологические внезапно возникающие произвольные

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 4 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

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

2.1.8. **При общении с лицом, имеющим нарушение слуха**, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

2.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте Университета.

3. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ НОЗОЛОГИЧЕСКОЙ КЛАССИФИКАЦИИ

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах Университета определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъёмник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт) и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, 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. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Сотрудники должны 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. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 5 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

Сотрудники обязаны помнить, что нельзя 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 необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

3.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения.

В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком. Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.4. Лица, имеющие нарушение зрения.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что 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. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении. 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, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдвигая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Университета без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту Университета, 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 Университета информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте Университета необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях,

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 6 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

низких притолоках, трубах и т.п. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения. Если сотрудник предлагает лицу с нарушением 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 лицо с нарушением зрения должен 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.

3.5. Лица, имеющие нарушение слуха.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать 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 общении говорить следует 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. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением слуха о наличии на объекте Университета специализированной аппаратуры (FM-система) и познакомить их с правилами пользования ею.

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 7 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

4. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ С РАЗНЫМИ РАССТРОЙСТВАМИ ФУНКЦИЙ ОРГАНИЗМА В ЗАВИСИМОСТИ ОТ НОЗОЛОГИЧЕСКОЙ КЛАССИФИКАЦИИ

4.1. Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата.


Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата в зависимости от характера основных барьеров, которые им приходится преодолевать, можно подразделить на три основные группы:

- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;
- инвалиды, передвигающиеся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор;
- инвалиды с нарушением функций рук (с недееспособными руками).

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы и коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости).

При общении с людьми, передвигающимися на кресле-коляске, необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство инвалида.
2. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не ставьте на нее ноги. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
3. Прежде чем оказывать помощь, требуется всегда спрашивать, нужна ли она. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, или пройти (проехать) по ковру с длинным ворсом.
4. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
5. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
6. При преодолении перепадов высот (порогов, одиночных ступеней, бордюров) медленно нажимайте ногой на рычаг сзади коляски. Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может опрокинуться. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекачивая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед).
7. При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски.

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 8 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

8. При необходимости перемещения инвалида по лестнице путем переноса коляски обязательно спросите, за какие части коляски можно ее поднимать, так как у коляски есть съемные детали (подлокотники, подножки, большие колеса).

9. При падении инвалида на пол спросите у него как оказать ему помощь, следуйте его инструкциям.

10. Перед проведением запланированных мероприятий важно лично убедиться в доступности места, где мероприятие будет проводиться. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.

11. Если возможно, располагайтесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

12. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

Как правило, у людей, имеющих трудности при 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.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;

Основными существенными барьерами для лиц с нарушением функций рук (с недееспособными руками), являются 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 таких действий.

Таким инвалидам необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

При общении с ними необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Для облегчения входа и выхода сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.

2. Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.

3. При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться в учреждении, в сувенирном магазине, а также помочь оформить необходимые документы.

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 9 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

4.2. Ситуационная помощь для инвалидов по зрению.

При входе на объект инвалида по зрению встречающий его сотрудник должен предложить ему свою помощь. Получив разрешение, сотрудник берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения.

Сотрудник учреждения помогает инвалиду по зрению войти в здание, воспользоваться услугами гардероба и т.д.

При общении с инвалидами по зрению необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью (тотально) 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, по возможности, желательно выяснить и учитывать при общении.

2. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.

3. Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.

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

5. Не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом.

6. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

7. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

8. 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.

9. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

10. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

11. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 10 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

12. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

13. 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.

4.3. Ситуационная помощь для инвалидов по слуху.

При общении с инвалидами по слуху необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень глухоты. Если посетитель обладает достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Чересчур громкие звуки, крик могут вызывать у глухого человека болезненные ощущения. В таком случае он закрывает уши руками, морщится. Это связано именно с дискомфортом в ухе, а не с нежеланием общаться и слушать собеседника.

2. Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума. При общении сотруднику нужно встать так, чтобы было видно его лицо и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовый вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок. В отдельных случаях необходимо воспользоваться услугами переводчика русского жестового языка.

3. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

4. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

4.4. Ситуационная помощь слепоглухим посетителями.

Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходима помощь профессионального тифлосурдопереводчика.

Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим - это письмо на ладони - дермография. Есть два способа использования дермографии:

- пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на ладони воспринимающего речь;

	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 11 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

- писать буквы пальцем посетителя, воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности.

Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

4.5. Ситуационная помощь инвалиду с нарушением умственного развития.

При посещении объекта инвалидом с нарушением умственного развития ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях при:

- сопровождении и помощи в ориентации (вход/выход);
- ознакомлении с расположенной в учреждении информацией;
- заполнении документов (уточнении информации).

При общении с инвалидами с нарушением умственного развития необходимо помнить и выполнять следующие правила

Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости.

Фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь.

Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь.

Очень помогает участие заинтересованных сопровождающих, например, родителей больных детей или воспитателей интернатов.

4.6. Помощь посетителям с проблемами речи.

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что Вы их игнорируете. При общении нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

4.7. Помощь посетителям с гиперкинезом и спастикой.

Гиперкинез и спастика – произвольные движения тела, лица или конечностей, которые присущи, в частности, людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать.

При общении не следует отвлекаться на произвольные движения

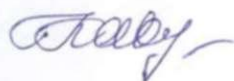
	Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»	Редакция 1
		Стр. 12 из 12
ИСУК 6.4-06/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если сотрудник дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными для посетителей с проблемами речи.

СОГЛАСОВАНО

Юрисконсульт



Каверина Л.В.