



КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ КАДРОВЫХ РЕСУРСОВ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ «ВПТКР»

«14» 10 2021 г. С.С. Полонский

РАЗРАБОТАЛИ:

Руководитель ВПОО

«08» 10 2021 г. Н.Н. Зайцева

Руководитель РУМЦ СПО

«01» 10 2021 г. М.А. Иванова

**Инструкция для сотрудников ГБПОУ
«Волгоградский профессиональный техникум кадровых ресурсов»
по обеспечению доступа инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья к услугам и объектам
ГБПОУ «Волгоградский профессиональный техникум кадровых ресурсов»**

Настоящая инструкция (далее – инструкция) разработана для сотрудников ГБПОУ «Волгоградский профессиональный техникум кадровых ресурсов» (далее – техникум) по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам техникума. Данная инструкция может быть использована при инструктировании сотрудников техникума, а также при оказании сотрудниками техникума услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) в рамках организации процесса обучения в ГБПОУ «Волгоградский профессиональный техникум кадровых ресурсов».

1. Общие правила этикета

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета при общении с инвалидами**, в зависимости от конкретной ситуации:

1. **Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с инвалидом (лицом с ОВЗ) с нарушением слуха, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, который присутствует при разговоре.

2. **Пожатие руки:** когда вас знакомят с инвалидом (лицом с ОВЗ), вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.

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 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 к взрослым инвалидам (лицам с ОВЗ) как ко взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

6. **Не опирайтесь на кресло-коляску:** опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя, и это тоже может раздражать человека. 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 не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

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, руки), не мешало.

9. **Привлечение внимания человека:** чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахите 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.

10. **Не смущайтесь,** если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

2. Правила этикета при общении сотрудников с лицами разной нозологией

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами или лицами с ОВЗ, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата (далее - ОДА)

- Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудность при передвижении. 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, 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.

- При беседе с обучающимся с нарушением ОДА расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Если существует 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.

2.2. Правила этикета при общении с инвалидами или лицами с ОВЗ, имеющими нарушение зрения

- Оказывая свою помощь обучающему с нарушением зрения, направляйте его, не стискивая 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 притолах, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.

- 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 человеку с нарушением зрения, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда обучающийся с нарушением зрения должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его сопровождающему.

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

- Когда вы предлагаете обучающемуся с нарушением зрения 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. 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 людей с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

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

- Вполне допустимо 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 обучающийся с нарушением зрения сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Оказывая помощь обучающемуся с нарушением зрения, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

2.3. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, 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 подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание обучающегося, 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 в виде СМС – сообщения на телефон или отправьте информацию на электронную почту, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понятна.

- 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 сурдопереводчика, 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 обучающийся 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.

2.4. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими задержку в развитии и умственные нарушения

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и просто.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены, в том, что обучающийся с ними знаком.

- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

- Информирова об услугах, которые может получить обучающийся, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

- Исходите из того, что обучающийся с задержкой в развитии имеет определенный опыт, как и любой другой человек.

- Если необходимо, при объяснении используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

- Обращайтесь к обучающемуся с проблемами развития точно так же, как бы вы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погоду, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

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

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

- Не нужно думать, что обучающиеся с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с обучающимися 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, то спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

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

2.6. Правила этикета при общении с инвалидом или лицом с ОВЗ, имеющим нарушение речи

- Не игнорируйте обучающихся, 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 вы спешите, 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 то, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушениями речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли обучающийся выбрать другой способ общения (например, написать, напечатать).

3. Обеспечение доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные

потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов (лиц с ОВЗ), возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами (лицами с ОВЗ), должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов (лиц с ОВЗ) услуг и объектов ГБПОУ «ВПТКР» при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в год.

3.1. Сопровождение инвалидов (лиц с ОВЗ) при приеме в ГБПОУ «ВПТКР»

Для обеспечения доступа инвалидов (лиц с ОВЗ) к услугам и объектам ГБПОУ «ВПТКР» специалисту (преподавателю, воспитателю, мастеру производственного обучения, социальному работнику, тьютору и т.д.) при приёме инвалида или лица с ОВЗ в техникум необходимо:

1. Рассказать об архитектурных особенностях зданий учреждения:
 - количестве корпусов и этажей в каждом корпусе;
 - об основных, необходимых клиенту, структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в зданиях техникума, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - расположении комнат гигиены и санузлов.
2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений обучающихся, об особенностях организации архитектурной доступности в корпусах учреждения: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д.

Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
3. Провести экскурсию по учреждению с обучающимся, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой, мест для отдыха (комнаты психологической разгрузки, актового зала, спортивного зала). При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.
4. Познакомить обучающегося с ограниченными возможностями здоровья или инвалидностью со всеми специалистами, задействованными в работе с ним. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
5. При завершении ознакомления с образовательной организацией уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

3.2. Сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ при оказании им социальных услуг

При оказании социальных услуг инвалидам и лицам с ОВЗ в учреждении необходимо:

- чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание мероприятия, записать на листе время и место оказания услуги и т.д.);
- указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентируя внимание на путь по учреждению от входа до кабинета.

При оказании **социально-психологических услуг** в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности обучающегося, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для обучающегося с инвалидностью или ОВЗ темой разговора, целесообразно предложить сделать перерыв, ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

Для обеспечения комфортного и максимально эффективного получения услуг при проведении групповых социально-психологических мероприятий надо комплектовать группы с учётом возрастных, функциональных, психоэмоциональных особенностей обучающихся.

При комплектации групп обучающихся, получающих **социально-педагогические услуги**, необходимо объединять их по одному или нескольким признакам, в первую очередь, по целям предоставления услуг и возрасту. Контингент должен быть приблизительно одной возрастной группы, уровня знаний, умений и восприятия информации, желательно с заболеваниями одной нозологической группы. Например, в одной группе соединять слабослышащих и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

При оказании мероприятий **социокультурных и социально-средовых услуг**, имеющих достаточно длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов и лиц с ОВЗ – последствия заболевания. Например, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в учреждении разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета/ помещения, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

3.3. Сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ при предоставлении им социально-бытовых услуг

Для того, чтобы не поставить в неловкое положение обучающегося с ОВЗ или инвалидностью, специалисту (социальному работнику, мастеру производственного обучения, преподавателю, воспитателю, медицинскому работнику и т.д.) необходимо ненавязчиво побеседовать с обучающимся для выяснения его функциональных особенностей и ограничений, вызванных заболеванием, связанных с бытовым

обустройством его жизни: приёмом пищи, личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями. Например, у инвалидов с затруднениями в приёме пищи, вызванными органическими особенностями строения нёба или ДЦП, следует уточнить, удобно ли им будет принимать пищу в общей столовой или необходимо обеспечить возможность индивидуального приёма пищи. Для приёма пищи слабовидящих существует свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе, необходимо выяснить, может ли он без посторонней помощи пользоваться вилкой и т.д.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С инструкцией для сотрудников техникума по обеспечению доступа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья к услугам и объектам ГБПОУ «Волгоградский профессиональный техникум кадровых ресурсов» ознакомлены:

[illegible]