

Негосударственное частное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Екатеринбургский учебно-курсовой комбинат»



## Инструкция

для работников Негосударственного частного образовательного учреждения  
дополнительного профессионального образования «Екатеринбургский учебно-  
курсовой комбинат»

по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с  
ограниченными возможностями здоровья.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель инструкции – научить работников правильно оказывать необходимую помощь инвалидам в зависимости от характера нарушения, состояния здоровья при предоставлении услуг и передвижении по объектам, принадлежащим «ЕУКК» НЧОУ ДПО.

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства.

Кроме того, права инвалидов регулируются Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Минобрнауки России Приказом 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».

### 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности:

- Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.
- Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
- Инвалиды с нарушениями зрения.
- Инвалиды с нарушениями слуха.
- Инвалиды с нарушениями умственного развития.

### 3. ОБЯЗАННОСТИ «ЕУКК» НЧОУ ДПО

В обязанности «ЕУКК» НЧОУ ДПО входит:

- обеспечить физическую доступность объектов «ЕУКК» НЧОУ ДПО, а также предоставляемых услуг;
- устранить факторы, препятствующие получению инвалидами необходимой информации на объектах «ЕУКК» НЧОУ ДПО;
- возложить на работников «ЕУКК» НЧОУ ДПО обязанности: сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах «ЕУКК» НЧОУ ДПО; оказание работниками «ЕУКК» НЧОУ ДПО помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- создать специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ).

В соответствии с действующим законодательством РФ, под специальными условиями для получения образования обучающимися с ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ОВЗ.

Содержание профессионального образования по образовательным программам и условия организации обучения обучающихся с ОВЗ определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение обучающихся с ОВЗ осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Образование обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

При получении образования по программам профессионального образования обучающимся с ОВЗ предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

### 4. ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ

Работниками «ЕУКК» НЧОУ ДПО должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами,

которыми могут воспользоваться работники в зависимости от конкретной ситуации:

- при разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, сурдопереводчику), который присутствует при разговоре;

- при знакомстве с инвалидом вполне естественно (при желании) пожать ему руку - даже те, кому трудно ею двигать, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо;

- со взрослыми инвалидами следует обращаться как со взрослыми, ни в коем случае нельзя фамильярничать (например обращаться на "ты" и проч.);

- предлагайте помощь, и только получив положительный ответ, приступайте к ее оказанию (спросив перед этим - как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь не принята.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

Нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- при общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником;

- необходимо помнить, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует; недопустимо опираться о коляску или "повиснуть" на ней;

- ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями при передвижении в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника;

- помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Общаясь с людьми с нарушением зрения, соблюдайте следующие правила:

- 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;

- осуществляя сопровождение, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к цели. При этом следует предупреждать его о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение (например, «в трех шагах прямо по движению будет невысокий порог»);

- предлагая незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник;

- не пытайтесь "заигрывать" с собакой-поводырем, не отвлекайте ее;

• при знакомстве незрячего с незнакомым предметом, 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.

Общаясь с человеком с нарушением слуха:

- смотрите прямо на него;
- не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Лучше, чтобы ваш собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица;
- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или сильно повышать голос (кричать);
- убедитесь, что вас понимают, если сомневаетесь - вежливо спросите об этом;
- используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями;
- используйте "переходные" фразы, которые дадут собеседнику понять, что вы меняете тему разговора;
- если конкретное предложение не понято собеседником, перефразируйте его;
- сложную информацию лучше записать (продублировать), особенно если это цифровые данные.

Правила взаимодействия с человеком, у которого имеются речевые затруднения, состоят в следующем:

- не игнорируйте таких людей и не избегайте с ними разговора;
- будьте готовы к тому, что общение займет достаточно много времени;
- сосредоточьтесь на разговоре и поддерживайте визуальный контакт с собеседником;
- позвольте собеседнику полностью договаривать фразы и начинайте говорить только тогда, когда вы убедились, что мысль завершена;
- не стесняйтесь переспросить или уточнить, если вы что-то не поняли;
- не относитесь к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности в восприятии и обработке информации;
- при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписку.

При общении с людьми, имеющими психические расстройства, необходимо помнить, что эти нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно. Поэтому:

- не распространяйте опыт общения с одним человеком, имеющим психические расстройства, на других людей и другие случаи;

- не бойтесь насилия и агрессии, представления о том, что все люди с психическими нарушениями склонны к "буйному сумасшествию" - это один из мифов;

- примите тот факт, что ваш собеседник, как правило, способен оценить ситуацию и понять все, что вы ему говорите;

- на любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями;

- не раздражайтесь и не повышайте голоса;

- помните, что если человек не лишен дееспособности, он может принять любое решение в области его прав и обязанностей.

#### **При организации мероприятий:**

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где они запланированы;

- заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;

- если существуют архитектурные препятствия, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Например, есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые при этом 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 в местах, где это им доступно;

- не смущайтесь, если из-за недостатка опыта вы случайно допустили оплошность, расслабьтесь и не акцентируйте на ней внимание, однако, старайтесь не допускать повторения ситуации.

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 «ЕУКК» НЧОУ ДПО и общение будут эффективными.

Подготовила

менеджер по работе с госорганами








Мишина Г.Ф.

## Лист ознакомления

### С « Инструкцией

для работников Негосударственного частного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Екатеринбургский учебно-курсовой комбинат» по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья»

№пп	ФИО	должность	подпись	дата
1.	Юферова И.Г.	Заместитель директора по развитию		09.01.2018
2.	Кондрашин М.Я.	Заместитель директора по общим вопросам		09.01.2018
3.	Мишина Г.Ф.	Менеджер по работе с госорганами		09.01.18.
4.	Кривошеев М.Ю.	преподаватель		09.01.18
5.	Изюменкова М.С.	преподаватель		10.01.18.
6.	Пономарева И.Ю.	Менеджер по работе с клиентами		10.01.2018
7.	Тельминова Т.М.	Менеджер по работе с клиентами		10.01.2018
8.	Тутикова Л.Н.	Менеджер по работе с клиентами		10.01.2018
9.	Воронова И.В.	Менеджер по работе с клиентами		