Министерство образования и науки Челябинской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«ТРОИЦКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «Троицкий педагогический колледж»
_____Л.Ю.Суфлян
«15» 10 2021г.

ИНСТРУКЦИЯ
О порядке действия сотрудников ГБПОУ «Троицкий педагогический колледж» при срабатывании кнопки «вызов помощи» с целью оказания помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья

Челябинская область
г. Троицк

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц сограниченными возможностями здоровья (далее - Инструкция) ГБПОУ «Троицкий педагогический колледж» разработана наосновании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификацииКонвенции о правах инвалидов»;
- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 -ФЗ «Об образовании вРоссийской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидовобъектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания импри этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г. № 1309;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации«Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерстваобразования и науки Российской Федерации по повышению значенийпоказателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на нихуслуг в сфере образования» от 02.12.2015 г. № 1399;
- Иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в Колледже 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 Колледжа.
- в целях обеспечения условий для беспрепятственного доступамаломобильных категорий граждан и инвалидов, семей с детьми – инвалидами куслугам, предоставляемым ГБПОУ «Троицкий педагогический колледж». Вколледже проведены следующие мероприятия: на входе в здание ГБПОУ «Троицкий педагогический колледж» установлена кнопка «вызовапомощи», контрастная маркированные лестница и входные двери.

Кнопка «вызова помощи» предназначена для осуществления вызова сотрудникаколледжа для оказания помощи нуждающемуся гражданину (далее инвалид или лица с ОВЗ).

Принцип действия кнопки: нуждающийся в помощи инвалид нажимает кнопку«вызова помощи» и ответственному специалисту назначенному приказом директорапоступает сигнал в звуковом виде. Ответственный специалист выходит к инвалиду с целью оказания помощи попроходу в здание колледжа в зависимости от категорий инвалида.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всемисотрудниками Колледжа.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходятинструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступностидля инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Колледжа, в том числе сучастием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьерови сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.5. Инструктаж проводится руководителем ответственным лицом за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ.

1.6. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе слицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал инструктажа по сопровождениюинвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)» (далее –журнал). Форма журнала представлена в приложении 1. В журнале ведетсязапись темы инструктажа, даты, ФИО,

должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившегоего.

1.7. Допуск к работе вновь принятых работников Колледжаосуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросамдоступности объектов и услуг Колледжа.

1.8. Всем сотрудникам Колледжа при общении с детьми-инвалидами илицами с ОВЗ соблюдать правила этикета, утвержденными в Колледже.

1.9. При общении с лицами, испытывающими трудности припередвижении, следует уведомить о наличии на объектах Колледжаопределенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ ивозможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливообъяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступностипрохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалиднойколяске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам сдлинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ,пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должныпомнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданныерезкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия иопрокидыванию инвалидной коляски.

1.10. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (илиинвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь привходе (выходе), сопровождении до места.

1.11. Оказать помощь инвалиду при выполнении действийсамообслуживания с учетом времени его нахождения в Колледже (помочьснять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

1.12. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненныхситуациях во время нахождения в Колледже.

1.13. После предоставления услуги сопроводить инвалида на креслеколяске (или другой категории) к выходу из помещения.

1.14. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке всоциальное такси или иное транспортное средство.

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

1.16. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов формепорядка посещения Колледжа.

2. Правила этикета при общении с инвалидами

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами для работниковКолледжа (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов иправил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственныхнорм, модели поведения работниками Колледжа при общении с инвалидамии другими маломобильными гражданами (далее - МГН).

2.2. Целью настоящих правил является установление эффективногообщения с инвалидами и другими МГН, а также оказание им при этомнеобходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению имиуслуг наравне с другими лицами.

2.3. Каждый работник Колледжа должен принимать все необходимыемеры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков,необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам идругим МГН.

2.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является однимиз критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а такженеобходимым условием для создания и поддержания репутации колледжа,формирования положительной культуры общения при оказании помощиинвалидам и другим МГН в Колледже.

2.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами- избегать конфликтных ситуаций;

- внимательно слушать инвалида и слышать его;

- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессевзаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность ксочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же егоуважать.

2.6. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

2.6.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом,обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему илисурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.6.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественнопожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуетсяпротезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполнедопустимо.

2.6.3. Называйте себя и других: 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 забывайтепояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.6.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока еепримут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2.6.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми-инвалидамикак с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и наты, только если вы хорошознакомы.

2.6.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть наинвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ееобладателе, и это тоже раздражает.

2.6.7. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространствачеловека, который ее использует.

2.6.8. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете счеловеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно.

Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйтеего и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете,если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человекуответить вам, а вам — понять его.

2.6.9. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком,пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобываши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.

Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы наВас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего(еда, руки) не мешало.

2.6.10. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь вниманиечеловека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте поплечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что невсе люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

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

2.7. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствамифункций организма

2.7.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающимитрудности при передвижении

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространствочеловека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги безразрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, чтосхватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по коврус длинным ворсом.

- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать,и четко следуйте инструкциям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно.

Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести кпотере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированымероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы илибарьеры и как их можно устранить.

- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одномуровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужнозапрокидывать голову.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобычеловек имел возможность принимать решения заранее.

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности припередвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — этотрагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров)передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые неутратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей,трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы ибыстрее передвигаться.

2.7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушениязрения или незрячими

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку,идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащитьего за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях:ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах,расстояние. Делитесь увиденным.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычнымидомашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакойповодырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредитеоб этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если васоб этом не попросят.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительностидавать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когданезрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.

Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности,обусловленной документом.

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

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

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, анаправьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхностиего руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если васпопросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого кпредмету и брать его рукой этот предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый разназывать того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если выперемещаетесь, предупредите его. Вполне нормально употреблять слово«смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычносопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там настоле». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, неуправляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться нанужный путь.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячегоперпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — этонеудобно.

2.7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушениеслуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо нанего. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами иликакими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить завыражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно,существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Есливы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звукинеправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбираяподходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высотуголоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите егопо имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахатьрукой.

- 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 своепредложение. Используйте жесты.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вассобеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер,технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите пофаксу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы онабыла точно понята.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет липроще переписываться.

- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших илимноголюдных 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 общаетесьчерез переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно ксобеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучшевсего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этимнавыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только триз 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 хотитеподчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.7.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку вразвитии и проблемы общения, умственные нарушения

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы неуверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имееттакой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо,используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколькораз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы быобращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие выобсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода,последние события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могутподписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие намедицинскую помощь и т.д.

2.7.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющимипсихические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии.Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональныерасстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особыйи изменчивый взгляд на мир.

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

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения сдругими людьми с такой же формой инвалидности.

- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более другихсклонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствоватьсебя спокойно.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы впонимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите егоспокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

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

2.7.6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающимзатруднения в речи

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять ихв ваших интересах.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытываеттрудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что онуже закончил свою мысль.

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор счеловеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если выспешите, 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 уровняинтеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов иликивка.

- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесьпереспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово вболее медленном темпе, возможно, по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужновысказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли вашсобеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

Приложение 1

Министерство образования и науки Челябинской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«ТРОИЦКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Журнал инструктажа работников
(наименование ОУ)
по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

Ответственный за ведение журнала:
_____

Начат_____ 20 _ г.

Окончен_____ 20 _ г.

№	Тема инструктажа	Должность Ф.И.О. лица, проходившего инструктаж	Дата проведения инструктажа	Подпись лица, проходившего инструктаж	Ф.И.О. лица, проводившего инструктаж	должность, подпись

В журнале пронумеровано, прошнуровано и опечатано печатью:

_____ листов

(цифрой и прописью)

Ответственный: _____ /_____ /

(подпись) (И.О. Фамилия)

« ____ » _____ 20 __ г.