

бюджетное общеобразовательное учреждение города Омска «Лицей № 166»

СОГЛАСОВАНО

председатель ПК  
Дубровина С.А

протокол № 3  
«08» 08 2017

УТВЕРЖДАЮ

директор  
Калмина Г.В.

приказ № 4/3  
«08» 08 2017



## Инструкция

### для работников БОУ г. Омска «Лицей № 166» по обеспечению доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп населения к объектам и к услугам, которые ими предоставляются

Настоящая инструкция для работников БОУ г. Омска «Лицей № 166» (далее ОУ) по обеспечению доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп населения (далее - лиц с ОВЗ и МГН) к объектам и услугам, которые ими предоставляются (далее - инструкция) разработана на основе Методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (утв. Министерством труда и социальной защиты РФ в 2015 г.) и может быть использована при инструктировании работников при приеме их на работу, а также при оказании услуги лицам с ОВЗ и МГН.

#### 1. Общие правила этикета

Составной частью этики является профессиональная этика - совокупность морально-этических и нравственных норм и моделей поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная (деловая этика) призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Профессиональная этика - не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведёт к успешному оказанию гражданам услуг, созданию и поддержанию репутации ОУ, а также формированию положительной культуры в лицее.

Работниками ОУ должна быть оказана помощь лицам с ОВЗ и МГН в преодолении барьеров, мешающих получению им услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи лицам с ОВЗ и МГН в преодолении барьеров и есть коммуникативная эффективность. Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая её успех и продуктивность. Развитие коммуникативных умений складывается из навыков: избегать конфликтных ситуаций; внимательно слушать человека и слышать его; регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия; обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений; цивилизованно противостоять манипулированию.

При предоставлении услуг лицам с ОВЗ и МГН необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с лицом с ОВЗ и относящимся к МГН, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему лицу, которые присутствуют при разговоре.

1.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с лицом с ОВЗ и относящимся к МГН, 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.

1.3. При общей беседе в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

1.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. |

1.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым лицам с ОВЗ и относящимся к МГН как к 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.

1.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

1.7. 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.

1.8. 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, напитки, руки), не мешало.

1.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите 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.

1.10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать. Для обеспечения доступности услуг для лиц с ОВЗ и относящимся к МГН сотрудникам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений лицом с ОВЗ и МГН, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи - не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с лицами с ОВЗ и МГН, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для лиц с ОВЗ и МГН услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в ОУ, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в год.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в ОУ и общение будут эффективными.

## **II. Сопровождение лиц с ОВЗ и МГН на приёме в ОУ**

Для обеспечения доступа лицам с ОВЗ и МГН к услугам и объектам, на которых они предоставляются, сотруднику при приёме лица с ОВЗ и относящегося к МГН в ОУ необходимо:

2.1. Рассказать об архитектурных особенностях здания ОУ:

- количество этажей,
- основных необходимых клиенту структурных подразделениях ОУ и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги; .

- расположение комнат гигиены и санузлов.

2.2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений лиц с ОВЗ и МГН, об особенностях организации доступной среды в ОУ: 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 способом выхода из здания.

2.3. Провести экскурсию по ОУ с посетителем, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой, мест для отдыха (комнаты для релаксации, фойе, школьного кафе, зелёного уголка и т.д.). При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала (если они имеются).

2.4. Познакомить со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений

2.5. При завершении приёма в ОУ уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

### **III. Сопровождение лиц с ОВЗ и МГН при оказании им социальных и образовательных услуг**

3.1. Для обеспечения доступа к услугам и объектам, на которых они предоставляются, при оказании услуги в ОУ необходимо:

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

Существуют свои особенности оказания разных видов социальных услуг, на что следует обратить внимание специалистов ОУ.

3.2. При оказании социально-психологических услуг в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности клиента, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного («я всё знаю, а вы ничего») тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для лиц с ОВЗ и МГН темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить 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 потребителей услуг.

3.3. При комплектации групп клиентов, получающих социально-педагогические услуги, необходимо объединять клиентов 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 слабовидящих и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

3.4. При оказании мероприятий социокультурных и социально-средовых услуг, имеющих достаточно длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения лиц с ОВЗ и МГН - 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 ОО разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя а столько времени, сколько ему будет необходимо.

#### **IV. Сопровождение лиц с ОВЗ и МГН при предоставлении им социально-бытовых услуг**

4.1. Для того чтобы не поставить в неловкое положение потребителю услуг (либо посетителю), необходимо ненавязчиво побеседовать с ним для выяснения его функциональных особенностей и ограничений, вызванных заболеванием, связанных с бытовым обустройством его жизни: приёмом пищи, личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями. Лучше всего, если это сделает медицинский работник. 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 ему возможность индивидуального приёма пищи. I

4.2. Для приёма пищи слабовидящих существуют свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе, необходимо выяснить, может ли он пользоваться вилок.

#### **V. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма**

5.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

— 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, и 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 следует хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

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

— Если существуют 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.

5.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

— Оказывая свою помощь незрячему человеку, 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 притолоках, 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 незрячему человеку, 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 незрячий человек 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 зрячему сопровождающему.

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

— Когда вы предлагаете незрячему человеку 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 незрячих людей, не забывайте каждый раз называть его, к кому вы обращаетесь.

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

— Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это начнет «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 незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

— Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

### 5.3. Правша этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

— Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загороживайте 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 редпочесть, 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 человека, 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, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

— 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 переводчика, 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 ваш собеседник 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 и прояснить смысл сказанного.

5.4. Правша этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

— Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.

— Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

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

— Информирова об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам».

Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

— Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый опыт, как и любой другой взрослый человек.

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

— Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы 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, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

5.5. Правша этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

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

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

— Обращайтесь с людьми 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, 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.

5.6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

— Не игнорируйте людей, 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, 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 нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

— Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

## **VI. Обязанности работников образовательной организации при обращении с инвалидами, людьми с ОВЗ и МГН**

<i>Наименование действий</i>	<i>Порядок и последовательность действий</i>	<i>Исполнители</i>
Срабатывание кнопки вызова сотрудника при входе в здание ОУ	Выход на крыльцо с целью удостоверения верного срабатывания. Встреча и приветствие лиц (лица) с ОВЗ и МГН. Сообщение по телефону дежурному администратору ОУ о необходимости оказания помощи для входа в здание (помещения)	Сторож, гардеробщик
Сообщение по телефону о намерении посетить лицом (лицами) с ОВЗ и МГН ОУ	Организация встречи и сопровождение лиц (лица) с ОВЗ и МГН не менее чем от входа на территорию и выхода с территории школы. При необходимости коллективное опровождение и полное информирование о предоставляемых ОУ услугах. Помощь в организации посадки в автотранспортное средство (при необходимости)	Дежурный администратор
Пользование гардеробами	Помощь (при необходимости) в снятии верхней одежды и переодевании сменной обуви	Гардеробщик (первое/однократное посещение) Классный

		руководитель (во время обучения лиц/лица с ОВЗ и МГН)
Информирование лиц с ОВЗ и МГН об услугах, предоставляемых ОУ	Вызов представителя администрации или дежурного администратора (по средствам телефонной связи) для полного информирования и дальнейшего сопровождения потребителя услуг	Сторож, гардеробщик
Сопровождение лиц (лица) с ОВЗ и МГН в приёмную, кабинет директора	Сопровождение (коллективное сопровождение) посетителя в указанное место. Привлечение для помощи дежурного администратора (по средствам телефонной связи), для оказания помощи в сопровождении	Сторож, гардеробщик
Сопровождение (экскурсия) лиц (лица) с ОВЗ и МГН посетителя по ОУ	Сопровождение (коллективное сопровождение) лиц (лица) с ОВЗ и МГН (при необходимости оказание помощи в передвижении, посещение мест общего пользования). Информирование о нахождении мест общего пользования, мест отдыха, учебных кабинетах (помещениях)	Дежурный администратор (первое/однократное посещение)  Классный руководитель (во время обучения лиц/лица с ОВЗ и МГН)
Оказание первой помощи лицу (лицам) с ОВЗ и МГН	Приглашение фельдшера, вызов скорой помощи (при необходимости)	Дежурный администратор (первое/однократное посещение) Классный руководитель ли учитель (во ремя обучения лиц/лица с ОВЗ и МГН)
Посещение столовой	Оказание помощи (при необходимости), помощь в принятии пищи; при необходимости обеспечение возможности индивидуального приёма пищи	Дежурный администратор (первое/однократное посещение) Классный руководитель (во время обучения лиц/лица с ОВЗ и МГН)
Выход лиц (лица) с ОВЗ и МГН из ОУ	Сопровождение (коллективное сопровождение) до указанного посетителем места. Помощь в организации посадки в автотранспортное средство	Дежурный администратор