

Проректор по учебной работе

*Князев*



**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья**  
**работниками Павловского филиала федерального государственного автономного**  
**образовательного учреждения высшего образования**  
**«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет**  
**им. Н.И. Лобачевского»**

Настоящая Инструкция по оказанию инвалидам услуг в сфере образования работниками Павловского филиала федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского» (далее – ННГУ) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181–ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Конвенцией ООН «О правах инвалидов» (заключена в Нью-Йорке 13.12.2006, вступила в силу для России 25.10.2012), постановлением Правительства РФ от 29.03.2019 № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда», приказом Минтруда России от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики», локальными нормативными актами ННГУ.

Работники Павловского филиала ННГУ обязаны соблюдать правила этикета при общении с инвалидами и оказывать помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

**Правила при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:**

- ✓ При общении с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- ✓ Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- ✓ Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное личное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения.
- ✓ Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или преодолеть лестницу. Ждите, когда Вам дадут разрешение помочь.
- ✓ Если Вам дали понять, что помощь не нужна, не настаивайте. Начать катить коляску без согласия владельца - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- ✓ Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте указаниям.
- ✓ Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и резкое движение может привести к потере равновесия. Помните, что существуют коляски с электронной системой управления, при механическом воздействии (толчке) на которую можно вывести ее из строя.
- ✓ Всегда лично убеждайтесь в доступности для инвалидов мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- ✓ Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- ✓ Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу. Когда Вас знакомят с инвалидом, естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую.

#### **Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

- ✓ Не допустимо хватать слепого человека и тащить за собой. Предложите ему помощь и ждите, когда ее примут. Исключения- ситуации, когда инвалиду угрожает опасность.
- ✓ Если Вас попросили оказать помощь, возьмите человека за руку или направляйте его четкими речевыми командами. Не сжимайте его руку, идите так, как обычно ходите. С целью сопровождения не следует хватать слепого или плохо видящего за рукав, воротник или кашюшон.
- ✓ 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. Описывайте увиденное.
- ✓ 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.
- ✓ При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
- ✓ Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- ✓ Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- ✓ Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему. Говорите с обычной громкостью.
- ✓ Если Вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- ✓ Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.
- ✓ Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно

сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

### **Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

- ✓ Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- ✓ Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, расположитесь напротив него так, чтобы на Вас падал свет и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вас не загромождали посторонние предметы. Не загромождайте лицо руками, волосами, Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.
- ✓ По возможности, выбирайте для общения места, где фоновый шум минимален.
- ✓ Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.
- ✓ Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно простыми фразами, избегать несущественных слов, использовать жесты.
- ✓ Будьте готовы несколько раз повторить сказанное.
- ✓ Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
- ✓ 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.
- ✓ Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

### **Правила при общении с инвалидами, испытывающим затруднения в речи:**

- ✓ Не игнорируйте людей, которым трудно говорить.
- ✓ Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи, не договаривайте фразы за него. 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.
- ✓ Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- ✓ Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Будьте внимательны и терпеливы.
- ✓ Учтите, что затруднения в речи – не показатель низкого уровня интеллекта человека.
- ✓ 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.
- ✓ Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

### **Правила при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и умственные нарушения:**

- ✓ 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.
- ✓ Обращайтесь непосредственно к человеку.
- ✓ Не говорите свысока. Не думайте, что Вас не поймут. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
- ✓ Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- ✓ Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- ✓ Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только Вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- ✓ Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте Вашему собеседнику возможность осознать каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.
- ✓ Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить информацию несколько раз.

Директор Павловского филиала ННГУ им. Лобачевского



Н.А. Ягунова