

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 43» Г. ВОРКУТЫ

ПРИКАЗ

12.03.2020

№ 173

Об организации работы по созданию условий для оказания ситуационной помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения к получению услуг на территории МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы, утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 № 1297 и в целях формирования условий для беспрепятственного доступа людей с инвалидностью, с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения к получению услуг на территории МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о ситуационной помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения к получению услуг на территории МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты» (приложение № 1).
2. Назначить ответственных лиц за организацию и обеспечение ситуационной помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения с внесением соответствующих дополнений в должностную инструкцию (приложение № 2).
3. Ивановой С.Г., заместителю директора, разместить информацию о реализации мероприятий по оказанию ситуационной помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения к получению услуг на территории МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты на стенде и официальном сайте учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Л.А. Наumenко

ПОЛОЖЕНИЕ
о ситуационной помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения к получению услуг на территории МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о ситуационной помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения к получению услуг на территории МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральными законами от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 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», Уставом МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок (алгоритм) оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ); обеспечение условий для беспрепятственного доступа в образовательное учреждение, ответственность и полномочия ответственных лиц.

1.3. Помощь, оказываемая работниками инвалидам, является ситуационной. Под ситуационной помощью инвалидам, лицам с ОВЗ понимается помощь, оказываемая инвалиду, лицу с ОВЗ вне места его постоянного жительства сотрудниками школы в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида, лица с ОВЗ нарушения здоровья.

Ситуационная помощь оказывается инвалиду, лицу с ОВЗ в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

1.4. Инвалидам, лицам с ОВЗ должны оказываться следующие виды ситуационной помощи:

- помощь при входе и выходе на объекте;
- помощь при передвижении по территории объекта;
- помощь при выполнении действий самообслуживания;
- помощь при ориентации;
- помощь при составлении документов.

Ситуационная помощь оказывается при самостоятельном посещении инвалидом, лицом с ОВЗ объекта.

1.5. Характер помощи зависит от специфических особенностей инвалида и его потребностей. В целях определения необходимых действий работников для людей с разными видами инвалидности/ОВЗ определены следующие основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуативной помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома);
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома);
- Код «О» - инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);
- Код «Г» - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);
- Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций, нуждается в помощи при обслуживании).

2. Последовательность действий работников при оказании помощи различным группам инвалидов.

2.1. Оказание помощи инвалидам группы «К».

2.1.1. Помощь инвалидам группы «К» оказывают работники школы, подготовленные для оказания помощи инвалидам на коляске.

2.1.2. Помощь оказывается на входе, при передвижении внутри объекта (по возможности, исходя из формы и тяжести заболевания).

2.1.3. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении санитарно-гигиенических помещений (в части перемещения инвалида к двери).

2.1.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, работник должен помнить следующее:

- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека; на нее нельзя облокачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы;

- для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;

- если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям;

- нельзя начинать катить коляску без согласия инвалида; при передвижении коляски начинать катить ее надо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия);

- недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

- если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо работника и инвалида были на одном уровне.

2.2. Оказание помощи инвалидам группы «С».

2.2.1. Помощь инвалидам группы «С» оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на второй этаж.

2.2.2. Работник должен встретить инвалида по зрению на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории объекта.

2.2.3. Работник должен ознакомить инвалида со всеми надписями на объекте.

2.2.4. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении санитарно-гигиенических помещений (в части перемещения инвалида к двери).

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение, работник должен помнить следующее:

- нарушение зрения имеет много степеней; полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета; у одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом; все это надо выяснить и учитывать при общении;

- предлагая свою помощь, необходимо направлять человека, не стискивая его руку, идти как при обычной ходьбе; недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой.

- при спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним; передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений;

- при наличии собаки-поводыря с ней нельзя общаться как с обычными домашними животными; нельзя командовать собакой, трогать ее, играть с ней;

- начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом; говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят;

- в случае важности документа нельзя заменять чтение пересказом; в случае необходимости получения подписи незрячего человека на документе, первоначально должен быть прочитан;

- необходимо убедиться, что содержание документа инвалиду понятно; инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;

- в случае если с инвалидом по зрению находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к инвалиду;

- начиная общение, необходимо назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих;

- предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его; необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник; нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет;

- в случае обращения инвалида с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;

- общаясь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому обращаетесь;

- не следует заставлять инвалида по зрению говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупреждать;

- следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами.

2.3. Оказание помощи инвалидам группы «О».

2.3.1. Инвалидам группы «О» оказывается помощь на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на второй этаж.

2.3.2. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении санитарно-гигиенических помещений, в объеме перемещения инвалида к двери кабинки туалета.

2.3.3. Для облегчения входа и выхода на объект работник открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает инвалид.

2.3.4. При общении с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата работник должен помнить следующее:

- перед началом общения необходимо установить: необходима ли инвалиду помощь при передвижении;

- при оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры;

- при отказе человека от помощи работник должен продолжать находиться рядом с инвалидом на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

2.4. Оказание помощи инвалидам группы «Г».

2.4.1. Помощь инвалидам группы «Г» оказывают работники, подготовленные для оказания помощи глухим.

2.4.2. Инвалидам группы «Г» оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

2.4.3. При общении с людьми с нарушениями или потерей слуха работник должен помнить следующее:

- говорить необходимо ясно и ровно; не нужно излишне подчеркивать что-то и повышать голос;

- при поступлении просьбы повторить что-либо необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания инвалидом;

- при общении можно использовать жесты; одним из способов сообщения информации является письменная речь;

- необходимо убедиться, что информация собеседником понята;

- в случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

- перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам; если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил:

-смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно;

- использовать простые фразы, избегать несущественных слов;

-нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.5. Оказание помощи инвалидам группы «У».

2.5.1. Инвалидам группы «У» оказывается помощь при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);

- ознакомление с расположенной на объекте информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнение информации).

2.5.2. При общении с людьми с выраженными нарушениями умственных функций работник должен помнить следующее:

- не следует игнорировать людей, которым трудно говорить; необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы;
- недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи; начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль;
- после того, как человек закончил фразу, работнику нужно повторить ее; это позволит убедиться, что человек понял, верно; при необходимости надо попросить его произнести слово в более медленном темпе;
- нельзя пытаться ускорить разговор; необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени;
- во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.
- необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.

3. Порядок действий при оказании услуг

3.1. Сотрудник школы организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья).

3.2. После выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления государственной услуги инвалиду. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

3.3. По окончании приема Сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта, оказывает помощь в посадке/высадке.

3.4. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании/раздевании.

4. Ответственность и полномочия

4.1. Школа несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками школы своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

4.2. При оказании ситуационной помощи работники школы обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услуг.

4.3. Матрица ответственности.

Вид деятельности	Ответственный исполнитель		
	ЗУВР	ПП	ССП
Координация работы с инвалидами и лицами с ОВЗ	+		
Руководство процессом организации условий для обучения	+		
Организация подготовки и переподготовки педагогических кадров	+		
Адаптация учебных программ	+		
Социализация	+	+	
Сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ		+	+
Ответственные за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ	+		

Примечание: В таблице приняты следующие сокращения:
ЗУВР – заместитель директора по учебно-воспитательной работе; П – педагог-психолог; ССП – сотрудник ситуационной помощи.

Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность.

Существуют **общие правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность**, которые составлены при помощи советов и рекомендаций самих людей с инвалидностью.

1. *Обращение к человеку с инвалидностью.* Когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Не говорите о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице, обращаясь к его сопровождающим, – все ваши вопросы и предложения адресуйте непосредственно к этому человеку.

2. *Знакомство.* Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, вполне естественно пожать ему руку (если позволяет санитарно-эпидемиологическая обстановка) – даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

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 забывайте назвать себя и пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь.

Обязательно проговаривайте вслух – кто подошел к вашей группе, а кто отошел.

Обязательно предупреждайте вслух, когда вы сами отходите в сторону (даже если отходите ненадолго).

4. *Предложение помощи.* Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Если вы не поняли, то не стесняйтесь – переспросите.

Это важно: не бросайтесь на помощь, если вас еще об этом не попросили!

1) предложите свою помощь;

2) если ваша помощь действительно нужна, то сначала узнайте – как именно вы должны действовать, прежде чем неумело суетиться вокруг человека.

5. *Адекватность и вежливость.* Обращайтесь с детьми с инвалидностью по имени, а с подростками и старше – как со взрослыми.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску.* Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – это то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе.

Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. *Внимательность и терпеливость.* Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы – ждите, пока он сам закончит фразу.

Не поправляйте и не договаривайте за него.

Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

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. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

9. *Привлечение внимания.* Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало и ничто не заслоняло вас.

10. *Не смущайтесь*, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.

Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае не говорите: «*Пощупай это*». Говорите обычные слова: «*Посмотри на это*».

Не говорите человеку на инвалидной коляске: «*Подъезжай/проезжай сюда*» (особенно, если вы находитесь в помещении!). Говорите: «*Проходи(те)/подойди(те)*».

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

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. 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. 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 вам разрешили передвигать коляску, 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.
- 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.

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

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте 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 притоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- 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 об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий 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 не видит, а не к его зрячему компаньону.
- 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 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 того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально 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 незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

Правила 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 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 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 или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с людьми с ментальной инвалидностью (инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения):

- 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.

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

- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же 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, погода, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

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

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы 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.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности в речевой коммуникации:

- 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.

Язык общения с людьми, имеющими инвалидность.

К сожалению, практика понимания инвалидности в рамках медицинского подхода до сих пор широко распространена в России. Все это требует серьезных изменений не только в работе по *уточнению терминологии*, использующейся в словарных статьях, законодательных актах.

При социальном подходе к пониманию инвалидности наиболее нейтральным термином оказывается слово «*инвалид*». Данное слово вызывает различные чувства, но в целом большинство людей считают его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

Тем не менее, лучше всего употреблять понятие «*человек (ребенок) с инвалидностью*», поскольку при этом внимание концентрируется на самом человеке как личности вне зависимости от его возможностей или наличия инвалидности.

Многие привычные всем слова, понятия и фразы в отношении людей с особенностями развития по сути своей — ярлыки и оскорбительные стереотипы. В нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения, как «*больной/здоровый*», «*нормальный/ненормальный*», «*обычный/неполноценный*», «*умственно отсталый*», «*даун*», «*калека*» и т.п.

Для этого необходима как специальная просветительская работа, так и изменение всей культуры общественных взаимоотношений, использование корректного языка, который помогает формировать позитивный образ человека с инвалидностью.

Существует сленг, которым пользуются сами люди с инвалидностью, общаясь между собой. Они считают нормальным употребление таких слов, как «*спинальник*», «*шейник*», «*колясочник*» (для людей с различными последствиями травмы спинного мозга), «*тотальник*» (про людей с полной потерей зрения), «*опорник*». Однако, вряд ли можно ожидать, что эти выражения смогут употребляться широко и станут понятны широкому слою населения без объяснения. Данные слова также не стоит употреблять в присутствии детей, так как они могут вызвать непонимание.

Яркий пример неудачного поиска новой корректной терминологии: в последние годы в устойчивый обиход СМИ вошло выражение «*человек (ребенок) с ограниченными возможностями*». Многие воспринимают словосочетание «человек с ограниченными возможностями» как характеристику того, что человек ограничен сам по себе (ограничен своим «дефектом», а не обществом).

Компромиссным вариантом может служить: «*человек (ребенок) с ограниченными физическими возможностями*». Но в данном случае подразумевается, что умственные отличия

тоже характеризуются как «физические». Для повседневной речи такое словосочетание оказывается слишком длинным и громоздким.

Некоторые слова, используемые в отношении людей с особенностями ментального развития, не вызывают сомнений в своей непригодности. Очевидно, что употребление слов «тормоз» или «дефективный» расценивается как оскорбление. При этом некоторые другие слова и обороты стали вполне привычными. Тем не менее, многие люди с инвалидностью считают их оскорбительными и не рекомендуют пользоваться ими в речи.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающие стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
<i>при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:</i>	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный/здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
<i>«Колясочник» - приемлемо в среде общения людей с инвалидностью</i>	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект/увечье/несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией.	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевно больные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой

Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушениями слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой
---	---

Приложение 2
к приказу от 12.03.2020 № 173

Перечень лиц,
ответственных за организацию и обеспечение ситуационной помощи людям с инвалидностью и
другим маломобильным группам населения в МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Виды ситуационной помощи
1	Панкратова В.Б.	Заведующий хозяйством	Администратор по оказанию услуг инвалидам
2	Лобанова Е.В.	Гардеробщик	- помощь при входе и выходе на объект; - помощь при передвижении по территории объекта; - при выполнении действий самообслуживания
3	Острова Т.Г.	библиотекарь	помощь в составлении документов, консультирование
4	Камалетдинова Л.Я.	Педагог-психолог	помощь в ориентации, общении



УТВЕРЖДАЮ

Директор МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты

Л.А.Науменко

**Дополнение к Акту обследования объекта социальной инфраструктуры
К ПАСПОРТУ ДОСТУПНОСТИ ОСИ**

**Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов объекта и имеющихся
недостатков в обеспечении условий его доступности для инвалидов**

№п/п	Показатели доступности	Наличие/отсутствие	Рекомендации
1	Наличие на объекте транспортных средств, используемых для перевозки инвалидов	Не имеется	Приобретение не планируется, услуги оказываются исключительно на объекте
2	Текущее обеспечение доступа к объекту инвалидов и к месту предоставления услуги, предоставление необходимых услуг в дистанционном режиме, предоставление, когда это возможно, необходимых услуг по месту жительства инвалида	ОУ может организовать работу по обучению детей инвалидов в дистанционной форме	Продолжить оказание услуг в форме электронного документооборота с использованием сети Интернет, дистанционное обучение, телефонное взаимодействие, личный прием граждан
3	Обеспечение условий индивидуальной мобильности инвалидов и возможности для их самостоятельного передвижения по объекту, на котором инвалиду предоставляются услуги в т. ч услуги на котором имеются: -выделена стоянка автотранспортных средств для инвалидов; -сменное кресло-коляска; -адаптированный лифт; - подъемная платформа; -доступные санитарно-гигиенические помещения; - раздвижные двери; - пандус	отсутствует отсутствует отсутствует отсутствует отсутствует отсутствуют имеется	Условия индивидуальной мобильности инвалидов и возможности для самостоятельного их передвижения по объекту с целью получения услуг образования выполнены частично. Проведение ремонтных работ для подготовки санитарно-гигиенического помещения на 1-ом этаже. Выделение стоянки автотранспортных средств для инвалидов будет обеспечено. Приобретение подъемной платформы запланировано приобрести с учетом потребности инвалидов получения непосредственно услуг на объекте, а также с учетом финансирования.
4	Наличие на объекте надлежащего размещения оборудования и носителей информации необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа к объекту, месту предоставления услуг с учетом ограничений жизнедеятельности инвалида, а также надписи, знаков и	отсутствует	Приобретение оборудования, запланировано на 2019 год

	иной текстовой и графической информации, выполненной рельефно-точечным шрифтом БРАЙЛЯ и на контрастном фоне		
5	Наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации и мнемосхемы, выполненной рельефно-точечным шрифтом БРАЙЛЯ и на контрастном фоне	отсутствует	Выполнение запланировано на 2019 год

Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов предоставляемых услуг

№ п/п	Показатели доступности	Наличие/отсутствие	Рекомендации
1	Наличие на объекте помещения, предназначенного для проведения массовых мероприятий, оборудованное звукоусиливающей аппаратурой	отсутствует	Приобретение звукоусиливающей аппаратуры, с целью полного исполнения условия доступности, при наличии финансирования
2	Предоставление (возможность) на объекте услуг с использованием русского жестового языка, с допуском сурдопереводчика	отсутствует	При необходимости будет заключен договор по предоставлению услуг сурдопереводчика
3	Численность работников, предоставляющих услуги в сфере образования, прошедших инструктирование или обучение для работы с инвалидами по вопросам, связанных с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг в соответствии с законодательством РФ		Проведение инструктирования 100% сотрудников 2 раза в год
4	Наличие на объекте услуг в сфере образования, предоставляемых инвалидам с сопровождением ассистента-помощника	имеется	Введение новой штатной единицы не запланировано, организация помощи инвалидам будет включена в должностные обязанности сотрудников.
5	Наличие на объекте услуг в сфере образования, предоставляемых инвалидам с сопровождением тьютера	имеется	Введение новой штатной единицы не запланировано, организация помощи инвалидам будет включена в должностные обязанности сотрудников.
6	Численность педагогических работников, имеющих образование и (или) квалификацию, позволяющие осуществлять обучение по адаптированным основным общеобразовательным программам	0	Продолжить повышение квалификации педагогов

7	Численность детей-инвалидов в возрасте от 6 до 18 лет, получающих дополнительное образование		Дети не имеют ОВЗ
8	Численность детей-инвалидов, которым на объекте созданы условия для получения качественного общего образования		Работа будет продолжена
9	Официальный сайт объекта адаптирован для лиц с нарушением зрения (слабовидящих)	имеется	Адаптация сайта ОУ для лиц с нарушением зрения (слабовидящих) проведена в 2018 г

Согласовано:

Представитель общественной организации инвалидов
 Председатель Воркутинской городской организации КРО ВОИ
 _____ (И.В.Черниченко)



Начальник отдела архитектуры
 и градостроительства *Хажинев Т.А. Хозяинова*