



УТВЕРЖДЕНО  
приказом заведующего МАДОУ № 51  
№ 97-0 от 03/10. 2016  
Е.В.Рыбина

**ИНСТРУКЦИЯ  
ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПО ВОПРОСАМ,  
СВЯЗАННЫМ С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДОСТУПНОСТИ ИНВАЛИДОВ  
И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ  
ОБЪЕКТОВ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НА НИХ УСЛУГ  
МАДОУ № 51**

**1. Общие положения**

Цель инструкции – научить сотрудников правильно оказывать необходимую помощь инвалидам в зависимости от характера нарушения, состояния здоровья при предоставлении услуг и передвижении по объектам, принадлежащим МАДОУ № 51.

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. Данная Конвенция ратифицирована Российской Федерацией. Инструкция разработана с учетом Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

Инструкция обязательна для выполнения всеми сотрудниками МАДОУ № 51. Инструктирование сотрудников проводит ответственный за организацию работы по обеспечению условий доступности для инвалидов услуг и объектов МАДОУ № 51 со всеми сотрудниками Учреждения и вновь принимаемыми на работу сотрудниками с записью в журнал проведения инструктажа.

**2. Основные понятия**

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

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

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

**3. Обязанности сотрудников**

Сотрудниками МАДОУ № 51 должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Существуют общие правила этикета, которыми могут воспользоваться работники в зависимости от конкретной ситуации:

- При разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, к сурдопереводчику), который присутствует при разговоре;
- При знакомстве с инвалидом вполне естественно (При желании) пожать ему руку – даже те, кому трудно ею двигать, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо;
- Со взрослыми инвалидами следует обращаться как со взрослыми, ни в коем случае нельзя фамильярничать (например, обращаться на «ты» и проч.);
- Предлагайте помощь, и только получив положительный ответ, приступайте к ее оказанию (спросив перед этим – как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь не принята.
- Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

Нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- При обращении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником;
- Необходимо помнить, что инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует; недопустимо опираться о коляску или «повиснуть» на ней;
- Ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями при передвижении в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придерживать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника;
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со слухом, зрением и пониманием.

Общаясь с людьми с нарушением зрения, соблюдайте следующие правила:

- Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь и назвать себя;
- Осуществляя сопровождение, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к цели. При этом следует предупреждать его о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение (например, «в трех шагах прямо по движению будет невысокий порог»);
- Предлагая незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник;
- Не пытайтесь «заигрывать» с собакой-поводырем, не отвлекайте ее;
- При знакомстве незрячего с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте 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.

#### Обращаясь с человеком с нарушением слуха:

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

#### Правила взаимодействия с человеком, у которого имеются речевые затруднения:

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

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

- Не распространяйте опыт общения с одним человеком, имеющим психические расстройства, на других людей и другие случаи;
- Не бойтесь насилия и агрессии, представления о том, что все люди с психическими нарушениями склонные к «буйному сумасшествию» - это один из мифов;
- Примите тот факт, что ваш собеседник, как правило, способен оценить ситуацию и понять все, что вы ему говорите;
- На любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями;
- Не раздражайтесь и не повышайте голос;
- Помните, что если человек не лишен дееспособности, он может принять любое решение в области его прав и обязанностей.

#### При организации мероприятий:

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где они запланированы;
- Заранее поинтересуйтесь какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

- Если существуют архитектурные препятствия, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Например, если люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые при этом не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться в местах, где это им доступно;
- Не смущайтесь, если из-за недостатка опыта вы случайно допустили оплошность, расслабьтесь и не акцентируйте на ней внимание, однако, старайтесь не допускать повторения ситуации.

Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

ПРИНЯТО:

На заседании общего собрания работников МАДОУ № 51

Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.