

## Приложение 1

к приказу МБДОУ «Детский сад №1» № 95 от 15.09.2020

«Об утверждении инструкции по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в МБДОУ «Детский сад №1»

### **Инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в МБДОУ «Детский сад №1»**

#### **1 Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - Инструкция) в МБДОУ «Детский сад №1» (далее – Учреждение) разработана на основании следующих организационно-правовых документах:

- ✓ Федерального закона об образовании в Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ
- ✓ Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 24.04.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020)
- ✓ Федерального закона «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ;
- ✓ Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 N 1309 (ред. от 18.08.2016);
- ✓ Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 г. № 1399;
- ✓ Иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

Дискриминации в Учреждении 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 воспитанников с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) на получение дошкольного образования, и социальной адаптации в условиях Учреждения.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники Учреждения проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанными с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Учреждения, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.5. Инструктаж проводится ответственным лицом за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ, назначенным приказом заведующего Учреждения.

1.6. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников Учреждения по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал инструктажа по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)» (далее – журнал) (приложение 1).

В журнале фиксируется запись темы инструктажа, даты, ФИО, должности сотрудников Учреждения, прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившего его.

1.7. Допуск к работе вновь принятых сотрудников Учреждения осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения. Сотрудник вправе, изучив содержание настоящей Инструкции принять для себя ее нормы, или отказаться от трудовой деятельности в Учреждении.

1.8. Всем сотрудникам Учреждения, при общении с детьми-инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета, продиктованными настоящей Инструкцией и утвержденными в Учреждении.

1.9. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах Учреждения определенного специального оборудования (при наличии) для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

1.10. Услышав звонок вызова, сотрудники Учреждения должны встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места, соблюдая пункт 1.9 настоящей Инструкции.

1.11. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в Учреждении (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

1.12. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в Учреждении.

1.13. После предоставления услуги, сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

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

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

1.16. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения Учреждения.

## **2. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ**

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами для работников Учреждения (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками Учреждения при общении с инвалидами, лицами с ОВЗ и другими маломобильными гражданами (далее - МГН).

2.3. Каждый работник Учреждения должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН.

2.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами

- ✓ избегать конфликтных ситуаций;
- ✓ внимательно слушать инвалида и слышать его;
- ✓ регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- ✓ обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- ✓ цивилизовано противостоять манипулированию;
- ✓ сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- ✓ относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

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

2.7. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми-инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

2.8. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ее обладателе.

2.9. 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.

### **3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими:**

- ✓ Предлагаая 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 притолах, трубах и т.п.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

### **4. 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.
- ✓ Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- ✓ Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- ✓ 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.

### **5. Правила этикета при общении с 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.
- ✓ 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.

### **6. 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.

### **7. 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.