	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.1 из 17



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Д.А. Эльяшевич

«25» августа 2016 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов и услуг в

АНО ВПО «Петербургский институт иудаики»

СОГЛАСОВАНО


Проректор по АХР

И.В. Письмиченко

«25» августа 2016 г.




г. Санкт-Петербург
2016 г.

	<p style="text-align: center;">Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»</p>	
<p>Издание Экземпляр №</p>	<p style="text-align: center;">Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ</p>	<p style="text-align: right;">Стр.2 из 17</p>

Содержание

1.	Общие положения.....	3
2.	Основные понятия.....	4
3.	Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.....	4
4.	Общие правила поведения при общении с инвалидами.....	6
5.	Сопровождение инвалидов при первом посещении организации (объекта).....	7
6.	Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам.....	8
7.	Правила общения сотрудников института с лицами с различными расстройствами функций организма.....	12

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.3 из 17

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ


1.1. Настоящая инструкция предназначена для сотрудников АНО ВПО «Петербургский институт иудаики» (далее – ПИИ). Инструкция разработана на основе Методических материалов, разработанных Министерством труда и социальной защиты населения, для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений и организаций по вопросам обеспечения доступности для и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лиц с ОВЗ) услуг и объектов, на которых они предоставляются.

1.2 Сотрудники ПИИ обязаны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и предоставляемых услуг при приеме на работу, а также в случае возникновения необходимости дополнительного информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ. Информация о проведенном инструктаже заносится в Журнал инструктажа.

Цель инструкции - научить работников правильно оказывать необходимую помощь инвалидам в зависимости от характера нарушения, состояния здоровья при предоставлении услуг и передвижении по объектам, принадлежащим ПИИ.

1.3. Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006г. Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25.09.2012г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства.

1.4. Кроме того, права инвалидов регулируются Федеральным законом от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Минобрнауки России Приказом от 08.04.2014г. № АК-44/05вн утверждены Методические рекомендации по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса.

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.4 из 17

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

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

2.2. Под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

2.3. В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжелых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее легких. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) не зависимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок – инвалид».


2.4. Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

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

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

3. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БАРЬЕРОВ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ РАЗНЫХ ФОРМ

3.1 В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями,

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт индустрии»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.5 из 17

сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной– степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.


Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иуданки»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.6 из 17

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

4.1 При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие общие правила поведения при общении с инвалидами, в зависимости от конкретной ситуации:

Обращение к человеку: когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Пожатие руки: когда Вас знакомят с инвалидом, 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.


Называйте себя и других: когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.

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

Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам 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.

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.

Внимательность и терпеливость: когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.7 из 17

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.

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, сигареты, руки), не мешало.

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. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

4.2 Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.


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

5. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ ПРИ ПЕРВОМ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ (ОБЪЕКТА)

5.1 Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, необходимо:

а) Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания организации: количестве этажей, основных структурных подразделениях организации и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги; расположение санитарных комнат.

б) Рассказать, учитывая степень социальных ограничений инвалида, об особенностях организации доступной среды в организации: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.8 из 17

на них и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.

в) Провести экскурсию по организации (объекту) с инвалидом, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов, буфета. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.

г) Познакомить инвалида со всеми специалистами (сотрудниками), 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.

5.2 При общении с инвалидом следует учитывать его психоэмоциональные особенности, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре.

6. АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ


6.1 Ситуационная помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, испытывающему трудности при передвижении.

1. При нахождении инвалида, испытывающему трудности при передвижении в учебных и производственных помещениях института ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в) в гардеробе – помочь раздеться и одеться (при необходимости и внутри помещения);
- г) в буфете – достать и поставить на стол необходимое блюдо;
- д) при посещении туалета – при необходимости.

2. Действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалиду, испытывающему трудности при передвижении:

вахтер, гардеробщик:

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.9 из 17

а) при появлении инвалида с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

б) инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску (в случае необходимости) при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;

в) оказывает помощь при входе в здание;

г) сообщает ассистенту (помощнику) о посещении института посетителем с ограничением передвижения;

д) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам, сопровождает до гардероба;

е) оказывают помощь при одевании и раздевании;

ж) оказывает помощь при выходе из института.

Ассистент (помощник):

а) оказывает помощь в оформлении необходимых документов, в том числе обращений к администрации института по вопросам, связанным с освоением образовательных программ обучающимися;

б) оказывает помощь по вопросам ориентирования, в том числе территориального в инфраструктуре института;

в) оказывает содействие в решении бытовых вопросов обучающихся;

г) оказывает помощь по вопросам организации для обучающихся мест практики. Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, приведены в п.7.

6.2 Ситуационная помощь инвалиду, имеющему нарушение зрения.

1. При нахождении инвалида, имеющего нарушение зрения, в учебных и производственных помещениях института ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;


б) при перемещении внутри здания;

в) при подъеме и спуске с лестницы;

г) в гардеробе – при раздевании и одевании;

д) в буфете – достать и поставить на стол необходимое блюдо;

е) при необходимости оказывается помощь в туалете.

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.10 из 17

2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи лицам данной категории:

Вахтер, гардеробщик:

- а) встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- б) открывает входные двери;
- г) помогает войти в здание;
- д) берет посетителя под локоть и сопровождает до ассистента (помощника), при необходимости знакомит инвалида со всеми надписями в институте;
- е) помогает при одевании и раздевании;
- ж) сопровождает до нужного кабинета, придерживая его под локоть;
- з) оказывает помощь при выходе из здания;
- и) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при прогулке собаки.
- к) оказывают помощь при ориентации в помещении.


Ассистент (помощник):

- а) оказывает помощь при ознакомлении с локальными актами института;
- б) оказывает помощь в оформлении необходимых документов, в том числе обращений к администрации института по вопросам, связанным с освоением образовательных программ обучающимися;
- в) оказывает помощь по вопросам ориентирования, в том числе территориального в инфраструктуре института;
- г) оказывает содействие в решении бытовых вопросов обучающихся;
- д) оказывает помощь по вопросам организации для обучающихся мест практики. Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение, приведены в п.7.

6.3 Ситуационная помощь инвалиду с полным или частичным отсутствием рук.

1. При нахождении инвалида ограниченного в самообслуживании в учебных и производственных помещениях института ему оказывается ситуационную помощь при всех действиях, выполняемых руками:

- а) при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.11 из 17

б) в гардеробе – при раздевании и одевании, в раздевалке спортивного зала – помочь переодеться в спортивную форму;

в) в административных помещениях помочь оформить необходимую документацию.

2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи лицам данной категории:

Вахтер, гардеробщик:

а) встречает инвалида на улице (на входе в здание);

б) открывает входные двери;

г) помогает войти в здание;

д) приглашает ассистента (помощника);

е) помогает при одевании и раздевании;

ж) сопровождает до нужного кабинета, придерживая его под локоть;

з) оказывает помощь при выходе из здания.

Ассистент (помощник):

а) оказывает помощь при ознакомлении с локальными актами института;

б) оказывает помощь в оформлении необходимых документов, в том числе обращений к администрации а по вопросам, связанным с освоением образовательных программ обучающимися;

в) оказывает содействие в решении бытовых вопросов обучающихся;


г) оказывает помощь по вопросам организации для обучающихся мест практики.

6.4 Ситуационная помощь инвалиду, имеющему нарушение слуха.

1. Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. При отсутствии сурдопереводчика ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых институтом.

2. Во время пребывания инвалида в институте сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории, знакомит с письменной информацией о проводимых в институте мероприятиях.

3. При отсутствии сурдопереводчика ассистент (помощник) знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания образовательных

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт юдаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.12 из 17

услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации. Правила поведения при общении с людьми, имеющими нарушение слуха, приведены в п.7.

8. ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ИНСТИТУТА С ЛИЦАМИ С РАЗЛИЧНЫМИ РАССТРОЙСТВАМИ ФУНКЦИЙ ОРГАНИЗМА

Правила поведения 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.

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 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)

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.13 из 17

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 поведения 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 притоках, 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

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.14 из 17

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 обращаться в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

Вполне допустимо 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.

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


Правила поведения 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

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.15 из 17

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 поведения 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.

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.16 из 17

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 поведения 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.

	Автономная некоммерческая частная организация высшего профессионального образования «Петербургский институт иудаики»	
Издание Экземпляр №	Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг в ПИИ	Стр.17 из 17

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.

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.