



Вопросы этики в области общения с лицами
с инвалидностью в образовательных
организациях.

Правила и способы общения с лицами с
инвалидностью.

Технология оказания помощи различным
группам лиц с инвалидностью.

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 (ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ»)

Маломобильные группы населения (МГН) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, люди старших возрастов, беременные женщины, люди с детскими колясками, с малолетними детьми, тележками, багажом и т. д. (СП 59.13330.2020 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения)

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий (ФЗ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ» ст.2 п.16)

В целях повышения эффективности деятельности работников образовательных организаций для реализации задачи обеспечения доступности услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), сотрудникам необходимо проходить инструктаж и обучение по программам повышения квалификации, учитывающим должностные обязанности и особенности работы сотрудников, характер их возможного взаимодействия с инвалидами и лицами с ОВЗ.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России)

ЖУРНАЛ

учета проведения инструктажа работников по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, оказания при этом необходимой помощи

Обязательность проведения инструктирования опирается:

На ст. 15 Федерального закона Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 19.12.2020)

предусмотрена необходимость осуществлять **инструктирование** или **обучение** специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг

На Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 834 «Об утверждении Плана мероприятий Министерства здравоохранения Российской Федерации («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг»

Предусмотрена необходимость организации **обучения** или **инструктажа** сотрудников учреждений, подведомственных Минздраву России, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг, а также оказания им необходимой помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами

На «Положение о порядке проведения инструктажа работников по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, оказания при этом необходимой помощи», утв. приказом ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России от 16 февраля 2021 г. № 70-д

Барьеры окружающей среды для лиц с инвалидностью различных нозологий

Для лиц, 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 лиц с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть:

- отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры
- 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.

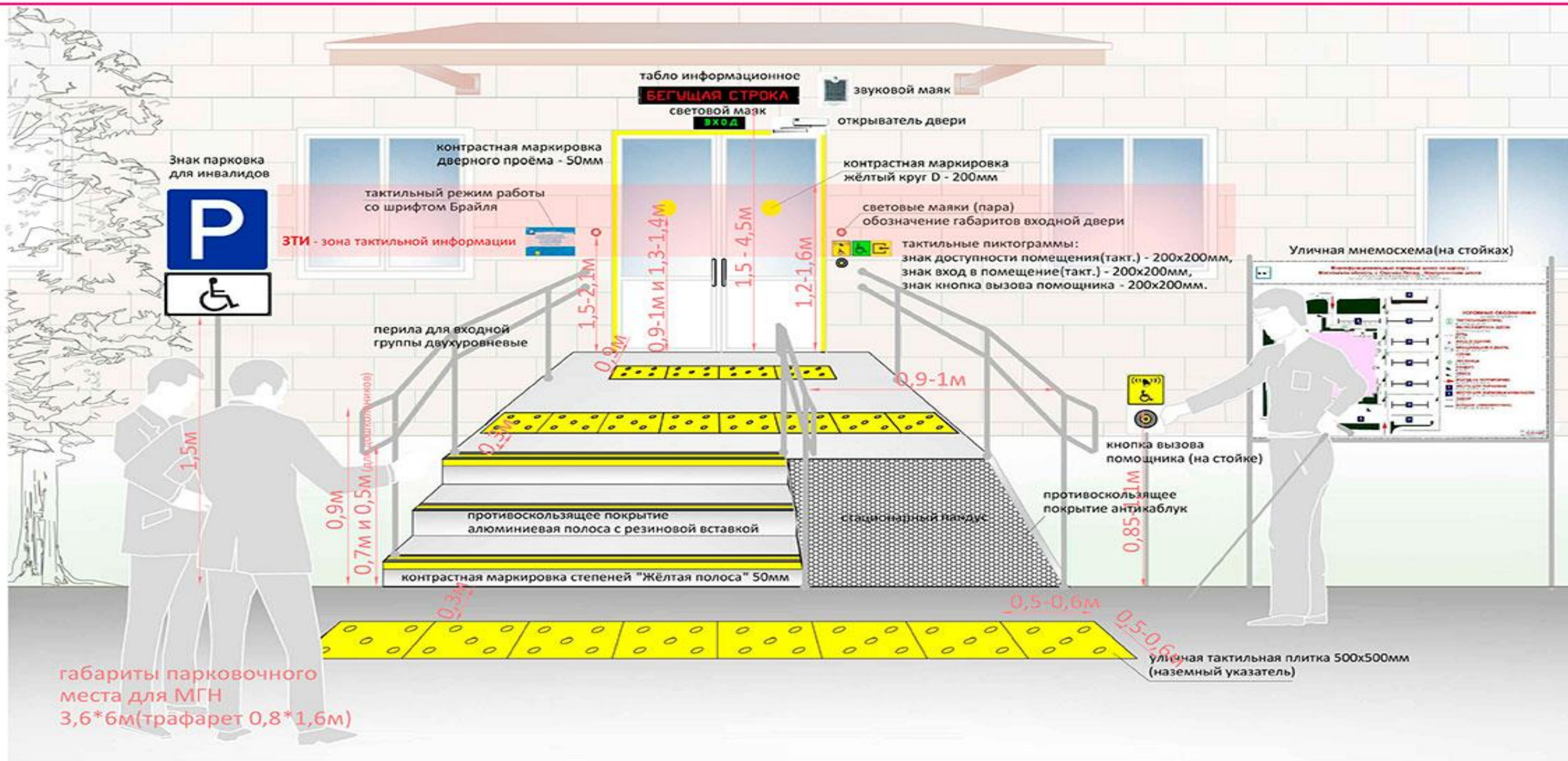


Для лиц с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть:

- 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.



Формирование доступной среды для инвалидов . Входная группа.



габариты парковочного места для МГН 3,6*6м(трафарет 0,8*1,6м)

Доступная среда – это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни.

Основные сложности при общении с инвалидами

1. Высокий уровень тревожности, нестабильность психического состояния
2. Коммуникативные проблемы различного плана
3. Психологические защиты различного вида, в том числе агрессивное поведение

Важно помнить!

1. Не всем приятен тактильный контакт
2. Соблюдение личных границ и свободного пространства при контакте

Правила общения с лицами с инвалидностью с нарушением опорно-двигательного аппарата (передвигающимися на креслах-колясках). Типичные ошибки при общении



✗ Не облакачивайтесь на инвалидную коляску, не толкайте ее. Начать катить коляску без согласия лица с инвалидностью – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд, предназначенные для ее подъема. Это может быть небезопасно и грозит складыванием коляски или ее поломкой, а для лица с инвалидностью чревато падением.



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.



Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.



При разговоре 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 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 общения с лицами с инвалидностью с нарушением слуха.

Типичные ошибки при общении

- ✓ Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- ✓ Один из способов общения лицом с инвалидностью с нарушениями слуха – зрительное восприятие устной речи говорящего, которое принято называть чтением с губ.
- ✓ Для неслышащих очень важен визуальный контакт, то есть ваше лицо должно быть обращено к глухому собеседнику, должен быть контакт «глаза – в глаза». Если вы отводите глаза, то это может восприниматься как нежелание общаться, обида или пренебрежение.
- ✓ Во время разговора ваше лицо и рот не должны быть прикрыты руками, чтобы инвалид с нарушением слуха смог видеть артикуляцию ваших губ, и лицо должно быть хорошо освещено. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- ✓ Следует использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. При общении с лицом с инвалидностью по слуху необходимо учитывать его особенности восприятия речи.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

Правила общения с лицами с инвалидностью с нарушением слуха.



Типичные ошибки при общении

- ✓ Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник. Если вы видите, что вас не понимают, то лучше написать то, что хотели сказать. Но не следует писать и говорить одновременно, ведь неслышащий не видит в это время вашего лица и губ. Однако надо помнить, что для ряда неслышащих людей письменное общение также может представлять проблему, ведь для некоторых из них, как для иностранцев, русский язык не является родным языком.
- ✓ Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу, 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 лица с инвалидностью по слуху используют дополнительные средства общения, такие как дактилология (ручная азбука), калькирующая жестовая и словесная речь в письменной или устной форме. Слепоглухие используют особые способы общения – дермография (письмо на ладони), система Лорма, система Брайля, визуальная и контактная дактилология и национальный жестовый язык – визуальный и контактный язык жестов.
- ✓ Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Правила общения с лицами с инвалидностью с нарушениями зрения.



Типичные ошибки при общении

- ✓ Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя, представляя незрячего зрячему и наоборот, подскажите, в какую сторону человек должен повернуться.
- ✓ При разговоре с незрячим не избирайте посредником его сопровождающего или родственников, а обращайтесь непосредственно к нему. Обычно лицо с инвалидностью по зрению хорошо слышит. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- ✓ Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- ✓ 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.
- ✓ В разговоре с незрячими не избегайте выражений, основанных на визуальных впечатлениях. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать. Избегайте выражений «пощупайте», «я отведу вас». Лучше будет: «посмотрите», «я схожу с вами» и т. п.
- ✓ Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «Ручка находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Ручка находится слева от вас». Употребляйте слова «справа», «слева», «впереди» и т. д. Слово «там» ничего не означает для незрячего человека.



Правила сопровождения лиц с нарушением зрения:

- ✓ Сопровождайте незрячего в том случае, если действительно нужна помощь. И если помощь нужна, то узнайте о маршруте, по которому надо сопроводить.
- ✓ Если на маршруте приходится оставить незрячего, то сделайте это в безопасном месте и обязательно предупредите об этом слепого человека.
- ✓ Всегда идите впереди незрячего, который при движении сам держит вас за руку чуть выше локтя.
- ✓ Все повороты на маршруте совершайте под прямым углом.
- ✓ На маршруте обязательно комментируйте действия.
- ✓ При передвижении ориентируйтесь на незрячего, на его темп, скорость движения.
- ✓ Поинтересуйтесь, с какой стороны удобнее идти незрячему.
- ✓ Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.



Спасибо за внимание!

Контакты РУМЦ ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

телефон **8 (4912) 97-18-13**

адрес электронной почты **rumc@rzgmu.ru**

форма обратной связи на сайте **<http://rumc.rzgmu.ru/>**

Skype по профилю **РУМЦ Минздрава России** или

live:.cid.7086ae7e2b6fcd10

на страничке РУМЦ РязГМУ в **Вконтакте**

на портале **инклюзивноеобразование.рф**