

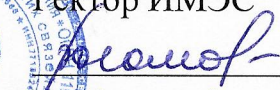


Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»

INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATION

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ИМЭС

 Ю.И. Богомолова

«31» августа 2022 года

Введено приказом Ректора
от 31.08.2022 №101-од

ИНСТРУКЦИЯ

по обеспечению условий доступности для инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья (ЛОВЗ) помещений и
предоставляемых образовательных услуг в ИМЭС
(для сотрудников и ППС Института)

Москва – 2022

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

В ИМЭС не обучаются лица с ОВЗ и инвалиды, однако доступ ко всем образовательным ресурсам обеспечен. Основные информационно-образовательные ресурсы:

- официальный сайт ИМЭС;
- личный кабинет студента в электронно-информационный образовательной среде Института;
- электронно-библиотечные системы и др.

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.

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.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1 Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2 Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в институте и общение будут эффективными.

2.3 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.

2.4 Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5 Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6 Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7 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. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а вам понять его.

2.8 Расположение для беседы: когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, 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.

2.9 Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ЕМУ УСЛУГ

3.1. В обязанности Института входит:

- обеспечить физическую доступность в помещения ИМЭС, а также доступность предоставляемых услуг;

- устранить факторы, препятствующие получению инвалидами необходимой информации;
- возложить на работников ИМЭС обязанности по оказанию им помощи; оказание работниками ИМЭС помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- создать специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ).

Порядок приема на обучение по образовательным программам высшего образования регламентируют создание специальных условий при проведении вступительных испытаний для лиц с ОВЗ.

Обучение обучающихся с ОВЗ осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Обучение обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или индивидуально с использованием дистанционных образовательных технологий.

При получении образования по программам профессионального образования обучающимся с ОВЗ предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.2. Работниками ИМЭС должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Существуют общие правила при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники в зависимости от конкретной ситуации:

- при разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, сурдопереводчику), который присутствуют 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, нив коем случае нельзя фамильярничать (например, обращаться на «ты» и проч.)

- предлагайте помощь, и только получив положительный ответ, приступайте к её оказанию (спросив перед этим – как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь не принята.

Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

Нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- при общении 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, придержать 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 зрением, слухом 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 её;

- при знакомстве незрячего с незнакомым предметом, 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.

Общаясь 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, состоят в следующем:

- 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 и восприятия, и обработке информации;

- при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписку;

- на любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, не раздражайтесь и не повышайте голоса;

- помните, что если человек не лишен дееспособности, он может принять любое решение в области его прав и обязанностей;

Индивидуальная работа со студентами, имеющими инвалидность, (при их наличии) включает:

- выявление студентов с инвалидностью, поступивших на первый курс после завершения работы приемной комиссии;

- назначение студентам-инвалидам кураторов для контактов, оказания помощи в адаптации в учебном процессе и проведения занятий. Кроме того, если необходимо, назначаются ассистенты-сопроводители, которые оказывают непосредственную помощь студентам-колясочникам;

- проведение исследования состояния и адаптации студента, при необходимости – организация дополнительных консультаций психолога;

- привлечение, по возможности, студента с инвалидностью к социокультурной работе;

- оказание помощи в учебном процессе;

- оказание помощи в бытовом устройстве;

- организация психолого-педагогической поддержки;

При организации мероприятий:

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где они запланированы;

- если существуют архитектурные препятствия, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможности принять решение.

Рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию, относитесь к другому человеку как к себе самому и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Работники несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

4.2. При оказании помощи инвалидам и ЛОВЗ ответственные работники обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

4.3. Все работники Института при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость такт в соответствии с ограничениями его здоровья.