

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по обслуживанию
зрителей

Себестинас

Себестинас С.В.

«20» февраля 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
административно -хозяйственной работе –
руководитель департамента эксплуатации

Клопов

Клопов А.Е.

«20» февраля 2024 г.

ПЛАН-КОНСПЕКТ проведения занятия

Тема: «Взаимодействие, организация помощи и сопровождения инвалидов на объектах Александринского театра».

Цель занятия: Формирование у отдельной категории работников театра:

- навыков взаимодействия (коммуникативных);
- навыков сопровождения и оказания помощи в преодолении барьеров, в том числе с использованием вспомогательных (ассистивных) технических средств.

Метод проведения: Теоретическое занятие.

Место проведения: Актерское фойе Основная сцена

Материальное обеспечение: Плазменная панель для демонстрации презентации

Время: 40 минут.

Учебные пособия:

1. Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
2. Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;
3. Учебно-методическое пособие «Доступная среда для инвалидов: современные подходы и решения» Минтруд России -2022 г.;
4. Приказ директора Театра от 29.11.2023 № 593 «О назначении лиц ответственных за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг Александринского театра»;
5. Приказ директора Театра от 29.11.2023 № 593 «По обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг Александринского театра».

Время проведения: с 16.00 до 16.40 21.02.2024 г.

Состав участников:

- работники отдела по обслуживанию зрителей Александринского театра;
- работники ООО «Буфет».

Тематический План проведения занятия

№ п/п	Наименование темы	Время проведения
1.	Основные понятия и термины. Нормативные правовые акты в сфере обеспечения доступности объектов и услуг. Организационные вопросы деятельности по обеспечению доступности объектов и услуг	7 минут
2.	Организация помощи и сопровождения инвалидов на объектах Александринского театра	30 минут
3.	Ответы на вопросы	3 минуты

Основные приоритеты и цели государственной политики в отношении инвалидов и других маломобильных групп населения включают в себя создание инвалидам условий для беспрепятственного доступа к общему имуществу в многоквартирных домах, обеспечение приспособленности жилых помещений для использования инвалидами, а также условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур

информацию о средовых барьерах, мешающих доступности объектов и услуг для инвалидов с различной нозологией

рекомендации персоналу организаций по порядку оказания инвалидам необходимой помощи в преодолении барьеров на объектах.

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.

Маломобильные группы населения (МГН): Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения для целей настоящего пособия здесь 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.

Ограничение жизнедеятельности: Полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Пандус: Сооружение, предназначенное для сопряжения поверхностей пешеходных путей на разных уровнях, состоящее из одного или нескольких маршей, имеющих наклонную поверхность с продольным уклоном и, при необходимости, горизонтальные поверхности.

Пандус бордюрный: Элемент обустройства пешеходного пути, предназначенный для сопряжения поверхности тротуара или пешеходной дорожки с поверхностью проезжей части.

Пандус инвентарный: Устройство временного или эпизодического использования (сборно-разборный, откидной, выдвижной, приставной, перекатный), используемый для преодоления дверных порогов, кабелей, перепадов высот.

Пешеходные пути: Сооружения или их элементы, в том числе в составе объектов транспортной инфраструктуры, предназначенные для движения пешеходов, включая МГН, на которых не допускается движение транспорта, за исключением специального, обслуживающего эту территорию.

Платформа подъемная: Стационарная грузоподъемная машина периодического действия для подъема и спуска пользователей, размещающихся на платформе.

Простой (ясный, доступный) язык: Язык с упрощенными формулировками для легкого понимания, доступный людям, испытывающим трудности в чтении и (или) понимании текста, предполагающий, как правило, использование упрощенной структуры высказываний, наиболее часто встречающихся общеупотребительных слов без специальной лексики, иностранных заимствований и слов в переносном значении, а также специальных приемов (расположение текста на странице, размер и иные особенности шрифта и др.).

Прохожая часть: Продольный элемент пешеходных путей, предназначенный для беспрепятственного и безопасного движения пешеходов, без мест размещения опор мачт освещения и дорожных знаков, элементов благоустройства, с учетом зазоров для безопасного примыкания к стенам зданий, ограждениям или к краю проезжей части.

Разумное приспособление: Внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректив, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Системы обеспечения разборчивости звуковой информации: Оборудование, обеспечивающее передачу звука и речи непосредственно в слуховые аппараты или кохлеарные импланты, используемые слабослышащими людьми, с необходимым им уровнем качества (индукционные системы, FM-системы и др.).

Специализированное место стоянки (парковки) транспортных средств инвалидов: Машино-место, выделяемое на стоянке (парковке) для транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов, и имеющее увеличенные габаритные размеры для беспрепятственного доступа инвалидов, в том числе инвалидов на креслеколяске, к автомобилю, посадки и высадки из него.

Средства информации тактильные: Носители информации, предназначенные для чтения людьми с нарушением зрения посредством прикосновения к источнику информации.

Универсальная кабина уборной: Кабина уборной (для мужчин и женщин) с автономным входом из общих путей движения, доступная по габаритам для инвалида на кресле-коляске с сопровождающим, а по оборудованию - для всех групп инвалидов.

Универсальный проект (дизайн): Проект (дизайн) предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный проект (дизайн) не исключает ассистивные (специализированные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

Согласно части 1 статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные

организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

4) допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения

Средовые барьеры для инвалидов на объектах социальной инфраструктуры

Существенными (значимыми с точки зрения устранения препятствий для достигаемого и безопасного получения услуг) барьерами окружающей среды (средовые барьеры) для инвалидов, МГН, требующими их выявления и устранения на объектах, могут быть:

1) физические (архитектурно-планировочные);

2) информационные (с учётом психофизиологических возможностей инвалидов по скорости и способу восприятия информации);

3) организационные (в отношении доступности получения услуги, компетентности персонала), в том числе «отношенческие» (коммуникативные). Основными путями преодоления выявленных средовых барьеров являются: архитектурно-планировочные решения (в результате выполнения мероприятий в рамках реконструкции, капитального или текущего ремонта, приспособления); применение технических средств для адаптации (индивидуального и коллективного пользования), ассистивные (вспомогательные) устройства; помощь персонала – сопровождение, преодоление барьеров, иная необходимая помощь

Барьеры определяются для 8 категорий инвалидов

Символ	Наименование категории инвалидов	Буквенное обозначение
	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	К
	Инвалиды с нарушениями функций нижних конечностей	О-н
	Инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей	О-в
	Инвалиды с полной потерей функций зрения (слепота)	С-п
	Инвалиды с частичной потерей функций зрения (слабовидение)	С-ч
	Инвалиды с полной потерей слуха (глухота)	Г-п
	Инвалиды с частичной потерей слуха (тугоухость)	Г-ч
	Инвалиды с нарушениями ментальных функций	У

Рис. 2.1. Категории инвалидов

Организационные вопросы деятельности по обеспечению доступности объектов и услуг

Деятельность организации (учреждения) по формированию условий доступности объектов и услуг вне зависимости от ведомственной подчиненности и формы собственности осуществляется в соответствии с отраслевым приказом, утверждающим порядок (далее – отраслевой порядок) обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг с учётом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения.

Важной составляющей обеспечения доступности на объекте является организация обучения и инструктажа персонала по вопросам взаимодействия с инвалидами и оказания им необходимой помощи в преодолении барьеров на объекте, при оказании услуг.

Организация помощи и сопровождения инвалидов на объектах Александринского театра

Одним из значимых путей преодоления барьеров для инвалидов и иных маломобильных граждан на объекте является помощь персонала.

При этом обязанности работников организации по оказанию помощи инвалидам закрепляются в локальных документах (в приказе о назначении ответственных, в положении о порядке оказания помощи), а также в должностных инструкциях. Указанные работники должны иметь необходимые компетенции – знания и умения по взаимодействию с инвалидами и оказанию им помощи (с учётом наличия у граждан различных видов нарушений функций и ограничений жизнедеятельности).

Помощь персонала может оказаться незаменимой, иногда единственной формой преодоления барьеров и решения вопроса о предоставлении услуг отдельным категориям граждан, например, оказание услуг сурдоперевода гражданам с нарушениями функций слуха, владеющим жестовым языком, или помощь в выполнении действий руками гражданам с нарушениями функций верхних конечностей. На действующем объекте чаще всего приходится начинать решать вопросы доступности с закрепления ответственных и их обучения и/или инструктирования.

Частью 1 статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ предусмотрено во всех организациях, независимо от их организационно-правовых форм, должно быть организовано:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, утвердившему формы и Порядок разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребёнка-инвалида (далее - ИПРА)¹⁷, в любой организации инвалиду должна быть оказана помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуг на объекте, в том числе в соответствии с разделом ИПРА «Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребёнок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах», изображённом на рисунке ниже.

Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребенок инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах	Буквенное и графическое отображение	
1. Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в передвижении на объектах, при входе и выходе из них, посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски	К	
	О-п	
2. Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в самообслуживании вследствие нарушения (отсутствия) верхних конечностей	О-в	
3. Помощь инвалиду по зрению – слабовидящему на объектах	С-ч	
4. Помощь инвалиду по зрению - слепому на объектах 5. Обеспечение допуска на объектах собаки-проводника при наличии документа (паспорта собаки проводника)	С-п	
		
6. Помощь инвалиду по слуху – слабослышащему	Г-ч	
7. Помощь инвалиду по слуху – глухому 8. Предоставление инвалиду по слуху – глухому услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика	Г-п	
		
9. Предоставление инвалиду, имеющему одновременно нарушение функции слуха и зрения, услуги тифлосурдопереводчика, включая его допуск	Г-п С-п	 
10. Оказание необходимой помощи инвалиду, имеющему интеллектуальные нарушения, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении других, необходимых для получения услуги действий	У	

Рис. 4.1. Раздел ИПРА «Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребёнок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах»

Решение об организации помощи на объекте силами сотрудников учреждения (организации) обеспечивается комплексом организационных мероприятий, в том числе локальными организационно-распорядительными документами, закреплением ответственных сотрудников за организацию и оказание помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам, а также обучением (инструктированием) персонала учреждения (организации) с отражением этой информации в плановых и учётных (регистрационных) документах.

Ниже представлены рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам. С использованием этих рекомендаций предлагается организовать обучение (инструктаж) ответственных сотрудников по вопросам оказания помощи инвалидам; при необходимости, тренинг навыков оказания помощи и сопровождения инвалидов.

Обучение должно быть направлено на формирование:

навыков взаимодействия (коммуникативных);

навыков сопровождения и оказания помощи в преодолении барьеров, в том числе с использованием вспомогательных (ассистивных) технических средств.

С целью повышения эффективности инструктажа возможно приглашать для участия в них (в качестве экспертов и тренеров) представителей ООИ, в том числе граждан, имеющих соответствующие нарушения и ограничения мобильности, а также использовать подготовленные с участием представителей потребителей инструкции, видеоролики (учебные видеофильмы).



5.2. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом, передвигающимся на кресле-коляске, необходимо спросить о потребности в помощи и предложить её. При получении положительного ответа стоит уточнить, как лучше оказать помощь – после этого приступить к её оказанию.

2. Если помощь не принята, важно сообщить человеку в коляске о предстоящих барьерах, об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), о средствах вызова помощника (кнопка, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения и помощи при ЧС.

3. При общении с инвалидом на кресле-коляске, нужно постараться расположиться так, чтобы лица оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это и неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно).

4. Непозволительно проявлять фамильярность по отношению к человеку, находящемуся в коляске: класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.

5. Нельзя перемещать кресло-коляску без позволения человека, ею пользующегося; также неприемлемо на неё садиться, облокачиваться, ставить ноги.

6. Начиная перемещать человека на кресле-коляске, стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (управления, торможения); выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения, без причины не ускорять.

7. При необходимости смены кресла-коляски в организации (учреждении) (уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение.



5.3. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при нарушениях функций нижних конечностей

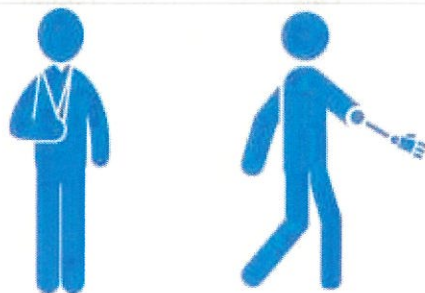
Помощь может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), а также в связи с особенностями нарушений функций (необходимость пользоваться ТСР: ходунки, костыли, трости; либо если есть навязчивые движения или скованность); при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом.

1. Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше оказать помощь и после этого приступить к её оказанию: можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

2. Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому с пониманием, предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования, сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.

3. Может понадобиться помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств (подъемник, пандус, кресло-коляска, каталка), которую также следует согласовать с ним.

4. Учитывая конкретные виды нарушений функций нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше выбирать оптимальный маршрут движения, место (места) для оказания услуг или размещения инвалида (в зале, в кабинете).



5.4. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при нарушениях функций верхних конечностей

Инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками; при отсутствии верхних конечностей или значительном нарушении их функций приспособляются выполнять функции нижними конечностями, ртом. Рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

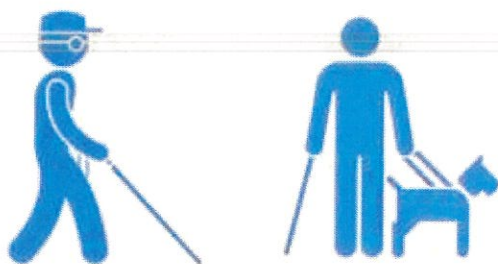
1. При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками, нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст.

2. Если необходимо поздороваться за руку с человеком, у которого культя или протез верхних конечностей, можно пожать сохранную руку либо протез.

3. При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушения их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

4. Для уточнения характера, вида помощи и порядка её оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи других специалистов, вспомогательный персонал.

5. При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, согласно имеющимся видам нарушений.



5.5. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам – при полной потере функций зрения (слепота)

1. При встрече с незрячим человеком нужно обозначить факт обращения к нему, например, слегка дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), предложить свою помощь.

2. Если помощь не принята, следует вежливо предупредить незрячего о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, предложить инвалиду, остановившись, поднять руку или трость).

3. Подойдя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, цели обращения).

4. Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека, нужно предупредить его об этом.

5. Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно) либо согласовать с незрячим иной способ сопровождения.

6. Сопровождающий незрячего человека должен комментировать маршрут и все ближайшие его изменения, барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).

7. Если человек пользуется белой тростью, сопровождая его, следует двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться тростью.

8. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери, сопровождающему рекомендуется взять незрячего человека за руку, отведя её себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно

вернуться в прежнее, наиболее удобное положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).

9. Для обозначения какого-либо предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему (поручня вдоль лестницы, поручня вдоль стены, предметов мебели), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на этот предмет (на поручень, на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола); далее инвалид сам решит, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.

10. Если незрячий человек находится с собакой-проводником, нельзя прикасаться к собаке, заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При необходимости можно предложить незрячему проводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки-проводника.

11. Для ознакомления незрячего человека с документом, требующим принятия решения и подписи, можно предложить ему копию документа, выполненную шрифтом Брайля (если инвалид владеет этим шрифтом), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем указать пальцем место подписи.

12. Передавая незрячему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и купюры, последовательно и точно называя их (вкладывая в руку незрячему).

13. Беседуя с группой незрячих людей, следует, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться до него (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

14. Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте для самостоятельного выполнения привычных действий. Например, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении – расположение устройств; в гостинице, концертном зале, музее – расположение мебели, предметов.

15. При возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку стоит уточнить у него о характере помощи и попросить подсказать, как лучше её оказать либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.



5.6. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при частичном нарушении функций зрения (слабовидение)

При изменении остроты зрения, сужении полей зрения, изменении цветовосприятия может понадобиться помощь персонала – при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации: её недостаточной освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, при отсутствии цветовой (контрастной) предупредительной разметки.

1. Предложить слабовидящему человеку помощь в преодолении препятствий и получении необходимой информации, а также при получении положительного ответа оказать такую помощь; возможно уточнить вид и порядок оказания помощи у слабовидящего.

2. В случае отказа от помощи, не навязывать её, но предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути, о порядке вызова помощника.

3. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

4. Для получения информации слабовидящему человеку важно предоставить необходимые технические средства (для чтения: увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо помощнику прочитать документ, текст на стенде, на иных носителях.

5. При выборе специального места в зале, учебном классе, ином месте оказания услуг предпочтительно размещать слабовидящего ближе к источнику информации, с лучшим освещением.



5.7. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при полной потере функций слуха (глухота)

1. При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (это особенно важно, чтобы иметь возможность читать с губ).

2. Начиная разговор с неслышащим человеком, можно привлечь его внимание, помахав рукой; допустимо дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

3. Общаясь с неслышащим человеком, читающим с губ, нужно обозначать тему (контекст), говорить в обычном темпе, лучше медленно, чётко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.

4. Если при чтении с губ неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более чётко и, по возможности, короче либо предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.

5. Если неслышащий человек владеет языком жестов, следует сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг).

6. Если у неслышащего человека недостаточно сформирована устная речь, можно использовать в общении зрительные образы: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головой). При значительных затруднениях следует обратиться к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика.

7. При сочетанных нарушениях функций зрения и слуха к общению следует привлекать сопровождающего или тифлосурдопереводчика.



5.8. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при частичном нарушении функций слуха (тугоухость)

1. Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (для улучшения понимания); также возможно уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.

2. Следует говорить со слабослышащим человеком немного более громко (но не кричать) чёткими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.

3. В помещении (в кабинете, в зале), где предоставляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).

4. Для обеспечения чёткости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию).

5. Чтобы убедиться, что слабослышащий вас правильно понял, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями.

6. Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, чёткости получаемой информации («чистки» её от шумов) можно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учётом удалённости от источника звука и размеров помещения).



5.9 Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при нарушениях ментальных функций

1. Общаюсь с инвалидами с нарушениями ментальных функций, следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, не принижая возможности собеседников, их достоинство, не говорить свысока.

2. Важно помнить, что люди с нарушениями ментальных функций, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать ли помощь, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.

3. Гражданам с нарушениями ментальных функций важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. При общении допускается использование иллюстраций, фотографий, простых символов.

4. Объясняя правила или порядок посещения и обслуживания на объекте, условия договора, рекомендуется делать это частями, пошагово, после каждого шага уточнять, как собеседник понял полученную информацию; при необходимости – дополнительно объяснить каждую часть информации.

5. Если имеются также проблемы с нарушениями психических функций или наблюдаются эмоциональные расстройства, важно проявлять спокойствие, равновесие, дружелюбие, постараться выяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь. При выраженных затруднениях в общении или проявлении агрессии со стороны инвалида нужно пригласить специалиста или вспомогательный персонал.

6. Если у собеседника отмечаются также нарушения функций речи, важно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не ускорять, договаривая за собеседником фразы; не перебивать, дать спокойно договорить фразу. Могут использоваться технические средства альтернативной коммуникации.

7. Если инвалида сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

8. Если, задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, стараясь задать вопрос так, чтобы у инвалида была возможность дать короткий ответ или ответить жестом.

9. При наличии у инвалида с нарушениями ментальных функций и иных (сочетанных) нарушениях, при взаимодействии с ним или оказании ему помощи следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.

Руководитель занятия:
Ел. Снегидина ОТ-10 и 8С

Снегидина О.Б.

