

СОГЛАСОВАНО:
Председатель первичной
профсоюзной организации
Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения «Детского сада
общеразвивающего вида с приоритетным
осуществлением деятельности по физическому
развитию детей № 31»
Асбестовского городского округа

Л.Г. Кузьмина
08.07.2022

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий
Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения «Детского сада
общеразвивающего вида с приоритетным
осуществлением деятельности по физическому
развитию детей № 31»
Асбестовского городского округа

О.А.Ветногова
Приказ от 08.07.2022 № 52
«Об утверждении Инструкции
о порядке действия персонала
детского сада № 31 по сопровождению лиц с
ограниченными возможностями (инвалидов)
в помещении детского сада»

ПРИНЯТО
Общим собранием работников Муниципального
бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детского сада общеразвивающего вида с
приоритетным осуществлением деятельности по
физическому развитию детей № 31»
Асбестовского городского округа
Протокол от 08.07.2022 № 2

**Инструкция
о порядке действия персонала
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным
осуществлением деятельности по физическому развитию детей № 31»
Асбестовского городского округа
по сопровождению лиц с ограниченными возможностями (инвалидов)
в помещении детского сада**

1. Общие положения.

1.1 . Настоящая «Инструкция о порядке действия персонала Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей № 31» Асбестовского городского округа по сопровождению лиц с ограниченными возможностями (инвалидов) в помещении детского сада» (далее Инструкция) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- иных нормативно-правовых актов,

1.2. Настоящая Инструкция разработана и введена в действие в целях:

- недопустимости дискриминации в образовательной организации 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 обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) на получение дошкольного образования и социальной адаптации в условиях образовательной организации.

1.3. С целью обеспечения условий для беспрепятственного доступа к услугам детского сада лиц с ОВЗ (инвалидов) на входе в здание детского сада установлена кнопка вызова персонала.

Кнопка вызова персонала предназначена для осуществления вызова персонала (охранник, медицинская сестра, дежурный администратор). Принцип действия кнопки: инвалид нажимает кнопку вызова персонала и в здание детского сада поступает звуковой сигнал, работник детского сада выходит к лицу с ОВЗ (инвалиду) с целью оказания услуг, либо помощи по проходу в здание в зависимости от категории лиц с ОВЗ (инвалидов).

1.4. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками детского сада.

1.5. В соответствии с настоящей Инструкцией работники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для лиц с ОВЗ (инвалидов) объектов и услуг детского сада, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении).

1.6. Инструктаж проводится руководителем детского сада или специалистом по охране труда со штатными работниками детского сада, с вновь принятыми работниками детского сада.

2. Обязанности работника.

2.1. Всем работникам детского сада при общении с детьми-инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета, принятыми в детском саду.

2.2. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах организации определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ, возможности пользоваться им. Работники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится объект, нужный инвалиду, убедиться в доступности прохода на это объект. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Работники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость и неожиданные

резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

2.3. Работник детского сада должен:

- Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание детского сада и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.
- Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в детском саду(помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).
- После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения, оказать помощь при посадке в специальное такси или иное транспортное средство.
- Соблюдать профессиональную этику и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.
- Осуществлять разъяснения в доступной для инвалида форме порядка посещения детского сада.

3.Правила этикета при общении с инвалидами.

3.1. правила этикета при общении с инвалидами для работников детского сада (далее – Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работников при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ.

3.2. Целью Правил является установление эффективного общения с инвалидами и лицами с ОВЗ, а так же оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

3.3. Каждый работник детского сада должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения и оказания помощи инвалидам и лицам с ОВЗ.

3.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а так же необходимым условием для создания и поддержания репутации детского сада, формирования культуры общения при оказании помощи инвалидам и лицам с ОВЗ.

3.5. 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 взаимодействия;
- цивилизованно противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку с уважением.

3.6. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

- когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре;
- когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку, даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо;
- 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;
- если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать;
- обращайтесь с взрослыми – инвалидами как со взрослыми, обращение на «ты» и по имени допустимо только если вы хорошо знакомы;
- не опирайтесь на кресло – коляску, опираться или виснуть на ней то же самое, что на ее обладателе;
- инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует;
- 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 это не так, повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его;
- когда вы говорите человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать; разговаривая с тем, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно;
- 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. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма.

4.1. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими трудности при передвижении.

- Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. 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. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно сделать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно, Коляска быстро набирает скорость, 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.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решение заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со слухом, зрением 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. Коляску они используют, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

4.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими.

- Предлагаая свою помощь. Направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы ходите обычно. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких потолках, трубах и т.д.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними питомцами. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не просят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение рассказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- 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 так же 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 рукой, 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 это предмет.
- 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. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека оно 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 находится посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением с расстояния, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это не удобно.

4.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха.

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо, 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 тронуть человека или помахать 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 помехой.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что нужно обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нежно соблюдать несколько простых правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить четко и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4.4. 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.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой развития 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 не поняли с первого раза.

- Обращайтесь с человеком с проблемами в развитии точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы. 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.

4.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения.

- Психические нарушения - это не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие 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.
- Не верно, 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.

4.6. Правила этикета при общении с инвалидами, 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 сказанного. Не стесняйтесь переспрашивать. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.