



Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»

INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ИМЭС Ю.И.Богомолова

Введена приказом ректора
от 28.08.2024 № 97-од

ИНСТРУКЦИЯ

**по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья в Институте международных
экономических связей (для сотрудников)**

Москва - 2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инструкция) Института международных экономических связей (далее Институт, ИМЭС) разработана на основании нормативных документов, регламентирующих порядок обеспечения условий доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

– недопущения дискриминации в Институте по признаку инвалидности, то есть недопущения любых различий, исключений или ограничений по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими обучающимися 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 инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья на получение высшего образования и социальной адаптации в условиях Института.

1.3. Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками Института.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией работники Института проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг ИМЭС.

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

1.6. 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-информационной образовательной среде Института;
- электронно-библиотечные системы и др.

1.7. 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.

1.8. В данной Инструкции рассмотрены вопросы создания доступной среды и

образовательных услуг для лиц со следующими формами инвалидности:

- Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.
- Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
- Инвалиды с нарушениями зрения.
- Инвалиды с нарушениями слуха.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, руководителям подразделений, научно-педагогическим работникам, учебно-вспомогательному и научному персоналу, техническому персоналу, обучающимся необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

- При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.
- При встрече со слепым или слабовидящим лицом необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.
- Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.
- Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени и отчеству и на «вы».
- При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.
- При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одномзрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.
- Работники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологическими внезапно возникающими произвольными движениями в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица.
- При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и

местоимения.

- Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться в Институте.

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.

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.

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; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

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.

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.

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.

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.

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.

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

3.1. 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»);

Нормы взаимодействия 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.

Нормы взаимодействия с человеком, у которого имеются речевые затруднения:

- 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;

Нормы взаимодействия с лицами, имеющими нарушение зрения

- работники должны:
 поздороваться;
 представиться по имени и отчеству;
 предложить помощь;
 открыть входные двери, оказать помощь при входе/выходе из здания;
 оказать помощь при передвижении до места предоставления услуги;
 помочь раздеться и одеться в гардеробе;
 при необходимости ознакомить с надписями в Институте;
- следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10 %, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое зрение при хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении;
- при встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, работники и обучающиеся должны поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему;
- при передвижении слепого необходимо предложить ему взять

сопровождающего за предплечье.

- при ходьбе необходимо находиться на шаг впереди, такое расположение позволяет движением руки сигнализировать о препятствиях, остановках, узких проходах;
- сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Института без резких движений, не делать рывков.
- сопровождающему необходимо сообщать слепым и слабовидящим о наличии в аудитории/помещении специализированной аппаратуры/оборудования и условиях пользования ими.
- Работники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте Института информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.
- Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.
- При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.
- Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

3.3. 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;

3.4. 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 лицам с ОВЗ 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.