

Информационные материалы для проведения инструктажа для сотрудников ФГОБУ ВО «Ставропольский государственный медицинский университет» Минздрава России по взаимодействию с лицами с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

Этические правила общения с лицами, имеющими инвалидность

Существуют **общие правила этики при общении с лицами, имеющими инвалидность:**

1. **Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с лицом, имеющим инвалидность, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. **Пожатие руки:** когда вас знакомят с лицом, имеющим инвалидность, 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.

3. **Называйте себя и других:** 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.

4. **Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. **Адекватность и вежливость:** обращайтесь со взрослыми лицами, имеющими инвалидность, как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. **Не опирайтесь на кресло-коляску:** опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

9. **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

10. **Не смущайтесь**, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Правила этики при общении с инвалидами, испытывающими 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 делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и 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.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, 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, как правило, 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 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 этики при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. 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 также 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 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.

- 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 это 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 посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, 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 неудобно.

Правила этики при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и 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 слегка тронуть человека или же 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 барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этики 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, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии 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 с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие

вы обсуждаете с другими людьми. 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.

Правила этики при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

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

Правила этики при общении с инвалидом, 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, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по звукам. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

Соблюдение этических правил в процессе профессиональной деятельности с лицами с инвалидностью и их семьями является важным условием повышения качества оказания медицинской помощи и построения конструктивных инклюзивных взаимоотношений.

Обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и услуг образовательной организации

В Организации создаются специальные условия для получения образования обучающимися с инвалидностью и ОВЗ.

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с инвалидностью и ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ОВЗ.

Доступность для инвалидов объектов и услуг включает:

1. Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с инвалидностью на территорию, прилегающую к зданиям и объектам Организации, используемым для предоставления услуг лицам с инвалидностью, что обеспечивается оборудованием входных групп для возможности беспрепятственного входа на объекты и выхода из них.

2. Доступность информации - обеспечение объектов Организации средствами информации для ориентации и навигации инвалидов, включая дублирование для инвалидов по слуху звуковой информации – зрительной информацией; для инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, зрительной информации - звуковой информацией; а также доступность информации, представленной в цифровом виде, включая доступность электронной информационно-образовательной среды, библиотечных фондов.

3. Доступность услуг Организации, включающая доступность путей движения внутри зданий; санитарно-гигиенических помещений, гардероба.

При оказании образовательных услуг обеспечивается доступность учебных аудиторий и учебных мест для инвалидов; библиотеки и библиотечных фондов; ЭИОС; помещений для приема пищи, проведения культурно-массовых мероприятий, занятий физической культурой и спортом; доступность общежитий для проживания.

Специальные требования к организации образовательного процесса для обучающихся с ОВЗ конкретизируются в ЛНА Организации.

Основные особенности организации образовательного процесса сводятся к следующему.

Обучение по образовательным программам инвалидов осуществляется Организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В целях доступности получения образования инвалидами Организацией обеспечивается:

Для инвалидов по зрению:

- наличие адаптированной версии для программ экранного доступа официального сайта организации в сети «Интернет», ресурсов ЭИОС организации для незрячих и альтернативной версии сайта и ЭИОС для слабовидящих;
- размещение в доступных местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля), либо представлена в цифровом формате доступном для прочтения программами экранного доступа и средствами цифрового укрупнения текста;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт, цифровой образ, адаптированный для прочтения программами экранного доступа или аудиофайлы);
- обеспечение адаптации визуальных и графических дидактических материалов тифлокомментариями и текстовыми описаниями (в аудиоформате или цифровом тексте, доступном для прочтения программами экранного доступа и синтезаторами речи);
- обеспечение доступа обучающегося и использующего собаку-проводника к зданию организации.

Для инвалидов по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных
- занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения));

- обеспечение надлежащими звуковыми и визуальными средствами воспроизведения информации.

Для инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров; наличие специальных кресел и других приспособлений).

Важную роль в обеспечении доступности для инвалидов профессионального образования играет применение ДОТ. Организации имеют право реализовывать образовательные программы или их части с применением ЭО и ДОТ при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Следует обратить внимание на то, что имеются направления подготовки и специальности высшего образования, реализация которых не допускается с применением исключительно электронного обучения и ДОТ, что определяется соответствующим федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО).

В Организации принимаются меры по поэтапному повышению уровня доступности, проводится обследование данных объектов и предоставляемых услуг, по результатам которого составляется паспорт доступности для инвалидов объекта и услуг. В паспорте отражаются управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимых для приведения объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

В случаях, если существующие объекты невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, необходимо обеспечить предоставление необходимых услуг там, где это возможно по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Сопровождение обучающихся с инвалидностью и ОВЗ

Организация процесса освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО) начинается с определения специальных условий, необходимых для получения образования обучающимися с инвалидностью и ОВЗ, и разработки рекомендаций по организации их комплексного сопровождения (при наличии запроса и согласия со стороны обучающегося с инвалидностью и/или ОВЗ).

Разработку рекомендаций осуществляет структурное подразделение, ответственное за сопровождение обучающихся с инвалидностью и ОВЗ в процессе обучения. По решению Организации возможно создание коллегиального органа, обеспечивающего взаимодействие руководящих и педагогических работников организации с целью создания оптимальных условий обучения, социализации и адаптации обучающихся посредством психолого-педагогического сопровождения.

При разработке рекомендаций необходимо ознакомиться с ИПРА инвалида, а для обучающихся с ОВЗ - с заключением ПМПК. Могут также использоваться специальные анкеты, опросники, разработанные специалистами служб сопровождения инклюзивного обучения ООВО. В ряде случаев необходимы личные собеседования с обучающимися и/или их родителями (законными представителями) с целью определения их образовательных потребностей и индивидуальных особенностей.

Рекомендации могут включать при необходимости:

- разработку адаптированной основной профессиональной образовательной программы (АОП ВО);
- разработку индивидуального учебного плана или учебного графика обучающегося;
- адаптацию учебных материалов и фондов оценочных средств;
- предоставление специальных технических средств обучения;
- предоставление услуг тьютора, ассистента (помощника), оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь, услуг по переводу РЖЯ, тифлокомментированию, тифлосурдопереводу (индивидуально или на группу обучающихся), в том числе на период адаптации обучающегося в Организации или на постоянной основе;
- особенности организации практической подготовки;
- формы промежуточной аттестации с учетом его психофизических особенностей;
- увеличение времени обучения на срок, указанный в ФГОС ВО;

- порядок освоения дисциплин по физической культуре и спорту;
- предоставление дополнительных перерывов для приема пищи, лекарств;
- другие условия сопровождения в Организации.

Организация процесса обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Образовательный процесс включает теоретическое обучение, все виды практик, воспитательную работу, мероприятия по комплексному сопровождению инвалидов и лиц с ОВЗ с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей.

Организация обеспечивает для обучающихся с инвалидностью специальные условия обучения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- разработку, при необходимости, АОП,
- индивидуального учебного плана,
- индивидуального графика обучения;
- разумное приспособление образовательной среды для создания условий, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с инвалидностью и ОВЗ.

При проектировании АОП ВО и доступной среды должны использоваться принципы универсального дизайна.

АОП ВО - образовательная программа высшего образования, адаптированная для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей.

Порядок зачисления и перевода на обучение по индивидуальному учебному плану, по АОП ВО регламентируются ЛНА ООВО.

Сроки получения образования по образовательной программе лицами с инвалидностью и с ОВЗ устанавливаются соответствующим ФГОС ВО, вне зависимости от используемых ООВО образовательных технологий.

Выбор методов и средств обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ осуществляется Организацией исходя из содержания обучения, уровня профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения ООВО, особенностей восприятия учебной информации лицами с различными видами нарушений здоровья.

Для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ устанавливается особый порядок освоения дисциплин по физической культуре и спорту на основании

соблюдения принципов здоровьесбережения и адаптивной физической культуры.

В соответствии с ЛНА ООВО обучающемуся с инвалидностью и/или ОВЗ при необходимости оказывается помощь, в том числе волонтерская, при передвижении по территории Организации или внутри учебных зданий.

При необходимости следует обеспечить присутствие в здании Организации лица, сопровождающего лица с инвалидностью или ОВЗ. Проход сопровождающего лица в здание образовательной организации осуществляется в соответствии с ЛНА Организации