|  |  |
| --- | --- |
| Принято Педагогическим советом  ГОУ ЯО «Гаврилов-Ямская школа-интернат»  Протокол № 5 от 11.01.2021 | Утверждаю: Директор  ГОУ ЯО «Гаврилов - Ямская школа-интернат»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Басова Е.И.  «11» января 2021г. |

**Положение**

**о сопровождении обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидностью в ГОУ ЯО «Гаврилов-Ямская школа-интернат»**

**1.Нормативно-правовая база**

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (далее - Закон об образовании) и приказу Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 сентября 2013 г. N 1082 "Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии" специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) определяются в заключении психолого-медико-педагогической комиссии.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2013 г. N 678 "Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций", а также приказом Минздрав соцразвития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. N 761н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования" (зарегистрирован Минюстом России 6 октября 2010 г., регистрационный N 18638) должность тьютора отнесена к должностям педагогических работников, требования к квалификации - высшее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" и стаж педагогической работы не менее 2 лет.

Приказом Минтруда России от 10 января 2017 г. N 10н утвержден профессиональный стандарт "Специалист в области воспитания" (зарегистрирован Минюстом России 26 января 2017 г., регистрационный N 45406), одной из трудовых функций которого является тьюторское сопровождение обучающихся с инвалидностью и ОВЗ.

[Закон “Об образовании”](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/708566b2fd52d51c70e2f0c8e02abb2d81a6c22e/): в статье 79 закона «Об образовании» сказано, как должна быть организовано получение образования детьми с ОВЗ.

[Закон  “О социальной защите инвалидов](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/)”: в законе “О социальной защите инвалидов” дополнительно сказано о праве детей с ОВЗ на получение образования в разных формах и праве на дальнейшее трудоустройство.

[ФГОС для детей с ОВЗ](https://base.garant.ru/70862366/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/): регулирует содержание и результаты обучения.

Положение о психолого -медико-педагогическом консилиуме в ГОУ ЯО «Гаврилов-Ямская школа-интернат» приказ №2 от 11.09.2019г.

Инструкция для работников ГОУ ЯО «Гаврилов-Ямская школа-интернат» по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются.

.**1. Дети с ОВЗ и дети-инвалиды**

1. Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», ст.2 п. 16: «обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий».
2. Понятия «ребенок с особыми образовательными потребностями» используется в современных научных исследованиях и некоторых законодательствах иностранных государств как более современный и точный аналог ребенку с ОВЗ.
3. Инвалидность не всегда связана с ограниченными возможностями здоровья в понимании ФЗ «Об образовании». Инклюзивное образование - это обучение ребенка, имеющего специальные образовательные потребности в связи с особенностями его здоровья, в общеобразовательном учреждении. Не все дети с инвалидностью нуждаются в спецусловиях.

**2. Основания для создания ребенку с ОВЗ специальной образовательной среды**

Основным документом, которым руководствуется ГОУ ЯО «Гаврилов-Ямская школа-интернат», является заключение психолого-медико-педагогической комиссии. Именно этот документ определяет то, какие условия должны быть созданы в школе для того, чтобы обучение ребенка соответствовало федеральным стандартам. Заключение психолого-медико-педагогической комиссии является обязательным для принятия в ГОУ ЯО «Гаврилов-Ямская школа-интернат».

1. **Создание и организация доступной среды**

Первой группой работников образовательных учреждений, участвующих в создании сопровождения образования обучающихся с ОВЗ и инвалидностью, являются собственно педагогические работники. К ним относятся учителя-предметники, учителя начальных классов и тьюторы. Основной их задачей является организация собственно учебных занятий, разработка материалов и рабочих программ.

Второй группой являются вспомогательные работники. К ним относятся прежде всего ассистенты. Их задачей является физическая помощь ребенку с ОВЗ в преодолении сложностей среды, где он обучается.

Третьей группой – специализированные работники. Это различные учителя и врач-офтальмолог, которые работают со специфическими навыками, необходимыми в образовательном процессе, и особенностями здоровья: социальный педагог, психолог, учитель- логопед, дефектологи.

Таким образом, создание в ГОУ ЯО «Гаврилов - Ямская школа-интернат» в

сопровождении образования обучающихся с ОВЗ и инвалидностью не предполагает переваливание всей работы на одного конкретного педагога. В работе участвуют все сотрудники школы-интерната, разделяя обязанности и ответственности между собой (**Приложение. Инструкция для работников ГОУ ЯО «Гаврилов-Ямская школа-интернат» по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются).**

**4. Ответственность учителя**

Правовой основой обязанностей учителя в **сопровождении образования обучающихся с ОВЗ и инвалидностью** является [профстандарт «Педагог»](http://base.garant.ru/70535556/). Он предполагает следующие обязанности преподавателя:

* Разработка адаптированной общеобразовательной программы (совместно с педагогом-психологом)
* Разработка рабочей программы по предмету с учетом индивидуальных особенностей учеников с ОВЗ
* Адаптация учебных занятий и внеурочной деятельность под нужды конкретного ребенка
* Подбор специальных адаптированных учебных пособий для занятий
* При необходимости использование специальных технических средств.

**5. Задачи тьютора**

К его непосредственным обязанностям относятся:

* Выявление индивидуальных особенностей, интересов, способностей, проблем, затруднений обучающихся в процессе образования
* Разработка индивидуальных образовательных маршрутов
* Адаптация образовательного процесса
* Проектирование открытой образовательной среды
* Разработка и подбор методических средств
* Рефлексия образовательного процесса его участниками

Хорошо видно, что разработка индивидуальных образовательных маршрутов, помощь учителям в подготовке занятий, участие в разработке специализированных методик является залогом успеха инклюзии, особенно при учете того, что нагрузка тьютора может быть не более 6 детей на ставку заработной платы. Он лучше понимает сложности и проблемы тех детей с ОВЗ, за образовательный процесс которых отвечает.

Также психолого-медико-педагогическим консилиумом образовательной организации может быть пересмотрено решение о предоставлении услуг по тьюторскому сопровождению и (или) сопровождению ассистента (помощника) по оказанию технической помощи в случае положительной или отрицательной динамики развития обучающегося, освоения образовательной программы; рекомендовано количество обучающихся на ставку тьютора и (или) ассистента (помощника) с учетом особых образовательных потребностей конкретных обучающихся и норм порядков организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам (**Письмо Министерства просвещения РФ от 20 февраля 2019 г. № ТС-551/07 “О сопровождении образования обучающихся с ОВЗ и инвалидностью”)**

**6.Задачи ассистента (роль ассистента частично выполняет гардеробщица школы-интерната: сопровождение детей до класса, группы, техническая помощь)**

Ассистенты относятся к вспомогательным работникам, вместе с тем также несут на себе большую ответственность за адекватное включение детей с ОВЗ в образовательный процесс. На них в большей степени лежат функции, связанные с физической помощью детям. Среди прочего к их обязанностям относятся:

* Оказание технической помощи ребенку с ОВЗ (одевание, раздевание, пользование столовыми приборами и т.п.)
* Создание комфортных условий
* Обслуживание средств реабилитации
* Обеспечение доступа ученика к объектам инфраструктуры
* Оказание первой помощи, связь с медицинскими работниками и законными представителями в экстренных ситуациях
* При необходимости передача ученику актуальной информации об окружающей действительности в доступной форме

**7. Роль дефектолога**

При организации инклюзивной среды не нужно забывать и о профессиональной специализированной работе с детьми. Ее ведут специалисты различных профилей: психологи, логопеды и дефектологи. К числе последних относятся, например, сурдопедагоги, тифлопедагоги, олигофренологи и т.д. К их обязанностям относится:

* Своевременное выявление детей с нарушениями
* Разработка рекомендаций к коррекционному сопровождению
* Определение типа образовательной программы и варианта оказания коррекционной помощи
* Планирование уроков, индивидуальных и групповых коррекционных занятий
* Организация образовательной среды для лиц с нарушениями
* Организация контроля освоения образовательных программ

Деятельность этих специалистов способствует адаптации детей в обществе, развивает их социальные навыки, которые могут обладать определенной спецификой в силу особенностей здоровья. Без этих специалистов прогрессивный эффект инклюзивного образования будет гораздо менее заметен, а количество дополнительных усилий, которые затрачиваются различными работниками на сопровождение образовательного процесса ребенка, останется на прежнем уровне в течение всех лет обучения.

**2. К должностным обязанностям тьютора по сопровождению обучающихся с инвалидностью и ОВЗ относится:**

1. педагогическое сопровождение реализации индивидуальных образовательных маршрутов обучающихся:

выявление индивидуальных образовательных потребностей обучающихся в процессе образования;

участие в разработке индивидуальных образовательных маршрутов, учебных планов обучающихся;

подбор и адаптация педагогических средств индивидуализации образовательного процесса;

организация процесса индивидуальной работы с обучающимися по выявлению, формированию и развитию их познавательных интересов;

участие в реализации адаптированных образовательных программ обучающихся;

организация взаимодействия с родителями (законными представителями) по формированию и развитию познавательных интересов обучающихся, составлению, корректировке индивидуальных учебных планов обучающихся, адаптированных образовательных программ и анализу и обсуждению с ними хода и результатов реализации этих планов, программ;

2. организация образовательной среды для реализации индивидуальных образовательных маршрутов обучающихся с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья:

проведение анализа образовательных ресурсов внутри и вне образовательной организации;

организация и координация работы сетевых сообществ для разработки и реализации индивидуальных образовательных маршрутов, адаптированных образовательных программ обучающихся;

разработка мер по обеспечению взаимодействия обучающегося с различными субъектами образовательной среды;

координация взаимодействия субъектов образования с целью обеспечения доступа обучающихся к образовательным ресурсам;

организация зонирования образовательного пространства по видам деятельности;

оказание помощи семье в построении семейной образовательной среды для поддержки обучающихся в освоении индивидуальных учебных планов и адаптированных образовательных программ;

3. организационно-методическое обеспечение реализации индивидуальных образовательных маршрутов, адаптированных образовательных программ обучающихся:

разработка и подбор методических средств для формирования адаптированной образовательной среды для обучающихся;

разработка методического обеспечения взаимодействия субъектов образования в целях индивидуализации образовательного процесса;

контроль и оценка эффективности построения и реализации индивидуальных образовательных маршрутов, адаптированных образовательных программ обучающихся;

консультирование участников образовательного процесса по вопросам индивидуализации образования обучающихся.

Таким образом, тьютор - это педагогический работник, участвующий в разработке и реализации образовательной программы.

Приказом Минтруда России от 12 апреля 2017 г. N 351н утвержден профессиональный стандарт "Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья" (зарегистрирован Минюстом России 4 мая 2017 г., регистрационный N 46612).

Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи должен иметь среднее общее образование и краткосрочное обучение, или инструктаж на рабочем месте, или профессиональное обучение по программам профессиональной подготовки по профессии рабочих, служащих "Ассистент по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья" без предъявления требований к стажу работы.

**К должностным обязанностям ассистента (помощника) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ОВЗ при нарушении их способности к самообслуживанию, передвижению, ориентации, общению при получении образования относятся:**

1. обеспечение сопровождения инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья в образовательную организацию;

2. оказание технической помощи в части передвижения по образовательной организации, получения информации и ориентации;

3. оказание технической помощи в обеспечении коммуникации, в том числе с использованием коммуникативных устройств, планшетов, средств альтернативной коммуникации;

4. оказание помощи в использовании технических средств реабилитации (изделий) и обучения;

5. оказание помощи в ведении записей, приведении в порядок рабочего места и подготовке необходимых принадлежностей;

6. оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований обучающимся.

Таким образом, должность ассистента (помощника) по оказанию технической помощи не относится к должностям педагогических работников. Ассистент (помощник) оказывает обучающимся с инвалидностью и ОВЗ техническую помощь в процессе получения образования указанными обучающимися.

Рекомендация о необходимости, периоде предоставления услуг по тьюторскому сопровождению и (или) сопровождению ассистента (помощника) по оказанию технической помощи обучающемуся указывается в заключении психолого-медико-педагогической комиссии.

В случае отсутствия в заключении психолого-медико-педагогической комиссии таких рекомендаций психолого-медико-педагогическим консилиумом образовательной организации может быть принято решение о предоставлении услуг по тьюторскому сопровождению и (или) сопровождению ассистента (помощника) по оказанию технической помощи, в том числе относительно периода предоставления услуг тьютора и (или) ассистента (помощника):

на период адаптации обучающегося в образовательной организации;

на какой-либо промежуток времени (учебную четверть, полугодие, учебный год);

на постоянной основе.

Также психолого-медико-педагогическим консилиумом образовательной организации может быть пересмотрено решение о предоставлении услуг по тьюторскому сопровождению и (или) сопровождению ассистента (помощника) по оказанию технической помощи в случае положительной или отрицательной динамики развития обучающегося, освоения образовательной программы; рекомендовано количество обучающихся на ставку тьютора и (или) ассистента (помощника) с учетом особых образовательных потребностей конкретных обучающихся и норм порядков организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам (приказ N 1015 и приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 1014 (зарегистрирован Минюстом России 26 сентября 2013 г., регистрационный N 30038).

Образовательная организация обладает автономией, под которой понимается самостоятельность в том числе в установлении штатного расписания; приеме на работу работников, заключении с ними и расторжении трудовых договоров, распределении должностных обязанностей, создании условий и организации дополнительного профессионального образования работников (28 статья Закона об образовании).

Решение о введении в штатное расписание тьютора и (или) ассистента (помощника) по оказанию технической помощи принимается руководителем образовательной организации на основании рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогического консилиума образовательной организации.

Для организации сопровождения тьютором и (или) ассистентом (помощником) в образовательной организации:

выявляются обучающиеся, нуждающиеся в предоставлении услуги по тьюторскому сопровождению и (или) сопровождению ассистента (помощника) по оказанию технической помощи;

определяется индивидуально для каждого обучающегося, нуждающегося в предоставлении услуги по тьюторскому сопровождению и (или) сопровождению ассистента (помощника) по оказанию технической помощи количество необходимых ему часов сопровождения и содержательное наполнение предоставления услуги (сопровождение в процессе занятий, организационное сопровождение, сопровождение на время адаптации в образовательной организации или постоянное сопровождение и др.).

Предоставление услуг по тьюторскому сопровождению и (или) сопровождению ассистента (помощника) по оказанию технической помощи в образовательных организациях может осуществляться тьютором, ассистентом (помощником) на основании трудового договора, на основании трудового договора с внутренним совместителем, с внешним совместителем, а также с использованием сетевой формы реализации образовательных программ на основании договора между организациями.

**Приложение**

**Инструкция для работников ГОУ ЯО «Гаврилов-Ямская школа-интернат» по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются.**

***І. Общие правила этикета***

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета при общении с инвалидами,**  в зависимости от конкретной ситуации:

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

*2. Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

*3.Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

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

5.*Адекватность и вежливость:* обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

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 может раздражать. 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, 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.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникаюших в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

***ІІ. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении***

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту приприёме инвалида в учреждение необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения:   
   - количестве этажей,   
   - основных необходимых клиенту структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- расположение комнат гигиены и санузлов.

1. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений клиентов, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
2. Провести экскурсию по учреждению , обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета (если они имеется), мест для отдыха (комнаты для релаксации, зала, фойе, живого или зелёного уголка и т.д.). При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.
3. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений

***ІІІ. Сопровождение инвалидов   
при оказании им социальных услуг***

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, при оказании услуги в учреждении необходимо:

- чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание мероприятия, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.);

- указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета.

Существуют свои особенности оказания разных видов социальных услуг, на что следует обратить внимание специалистов учреждения.

При оказании **социально-психологических услуг** в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности инвалида, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного («я всё знаю, а вы ничего») тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

Для обеспечения комфортного и максимально эффективного получения услуг при проведении групповых социально-психологических мероприятий надо комплектовать группы с учётом возрастных, функциональных, психоэмоциональных особенностей.

При комплектации групп , получающих **социально-педагогические услуги**, необходимо объединять инвалидов по одному или нескольким признакам, в первую очередь, по целям предоставления услуг и возрасту. Контингент должен быть приблизительно одной возрастной группы, уровня знаний, умений и восприятия информации, желательно с заболеваниями одной нозологической группы. Например, в одной группе соединять слабовидящих и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

При оказании мероприятий **социокультурных и социально-средовых услуг**, имеющих достаточно длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов - последствия заболевания. Например, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в учреждении разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

***ІV. Сопровождение инвалидов   
при предоставлении им социально-бытовых услуг***

Для того чтобы не поставить в неловкое положение инвалида, необходимо ненавязчиво побеседовать с ним для выяснения его функциональных особенностей и ограничений, вызванных заболеванием, связанных с бытовым обустройством его жизни: приёмом пищи, личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями. Лучше всего, если это сделает медицинский работник. Например, у инвалидов с затруднениями в приёме пищи, вызванными органическими особенностями строения нёба или ДЦП, следует уточнить, удобно ли им будет принимать пищу в общей столовой или необходимо обеспечить ему возможность индивидуального приёма пищи. Для приёма пищи слабовидящих существуют свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе, необходимо выяснить, может ли он пользоваться вилкой.

**V. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма**

***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

* Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нееи не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и 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 васпопросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, 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 (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. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:***

* Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая 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 притолоках, трубах и т.п.
* Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
* 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 его об этом. Говорите обычным голосом.
* Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом,не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
* Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
* 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 его 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 обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
* Вполне допустимо 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.
* Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений,предупреждайте о препятствиях.

***Правила этикета 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 этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

* Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.
* 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.
* Информируя об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.
* Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый 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, погоду, последние события.
* Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.
* Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой 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 этикета 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 буквам.
* 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.

В настоящей инструкции приведены наиболее общие положения этикета при общении с инвалидами, имеющими различные социальные ограничения. На основании опыта и специфики работы учреждений настоящая инструкция может быть дополнена.