

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДИС)**

УТВЕРЖДЕНА

приказом Ректора
от 27.08.2020 № 10-01-02/186



Т.В. Усынина

**ИНСТРУКЦИЯ
ДЛЯ РАБОТНИКОВ ЧОУВО МИДИС, КОТОРЫЕ ПО РОДУ СВОЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОЛЖНЫ И МОГУТ ОКАЗЫВАТЬ УСЛУГИ
В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И ПОМОЩЬ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

РИ-7.5.1-МИДИС-01
Дата введения 01 сентября 2020 г.

ЧОУВО МИДиС	
Инструкция для работников ЧОУВО МИДиС, которые по роду своей деятельности должны и могут оказывать услуги в сфере образования и помощь лицам с инвалидностью	<i>Рабочая инструкция</i>
	РИ-7.5.1-МИДиС-01

Содержание документа

1. Общие положения	4
2. Организация помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению услуг в сфере образования и использованию объектов наравне с другими обучающимися	5
3. Особенности общения с инвалидами с различными видами нарушений здоровья	6
4. Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами	6

Разработчики:	Попова Н.А.	с. 3 из 10
Дата разработки:	21.08.2020	

ЧОУВО МИДиС	
Инструкция для работников ЧОУВО МИДиС, которые по роду своей деятельности должны и могут оказывать услуги в сфере образования и помощь лицам с инвалидностью	<i>Рабочая инструкция</i>
	РИ-7.5.1-МИДиС-01

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Инструкция определяет правила поведения работников ЧОУВО МИДиС, предоставляющих образовательные услуги, при взаимодействии и оказании помощи инвалидам.

1.3. 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.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников ЧОУВО МИДиС, предоставляющих услуги инвалидам.

1.5. Доступная среда (безбарьерная среда) – это обычная среда, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих в связи с инвалидностью, и позволяющая людям с ограниченными возможностями здоровья вести независимый образ жизни.

1.6. Инструкция распространяется на весь профессорско-преподавательский, административно-управленческий, учебно-вспомогательный персонал, работающий с инвалидами, или которые по роду своей деятельности могут контактировать с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов учебных корпусов ЧОУВО МИДиС и услуг в сфере образования.

1.7. Требования к уровню подготовки персонала:

- информированность о том, как правильно оказывать необходимую помощь инвалидам в зависимости от характера нарушения, состояния здоровья при предоставлении ЧОУВО МИДиС услуг или при передвижении по объектам института;
- знание понятия «доступная среда» для инвалидов и основных требований доступности объектов и услуг в сфере образования; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности; особенности безбарьерной архитектурной среды ЧОУВО МИДиС;
- осведомленность о правилах взаимодействия работников ЧОУВО МИДиС с инвалидами, формах и порядке предоставления услуг инвалидам;
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении ЧОУВО МИДиС, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

Разработчики:	Попова Н.А.	с. 4 из 10
Дата разработки:	21.08.2020	

ЧОУВО МИДиС	
Инструкция для работников ЧОУВО МИДиС, которые по роду своей деятельности должны и могут оказывать услуги в сфере образования и помощь лицам с инвалидностью	<i>Рабочая инструкция</i>
	РИ-7.5.1-МИДиС-01

2. Организация помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению услуг в сфере образования и использованию объектов наравне с другими обучающимися

2.1. Виды барьеров окружающей среды при оказании услуг инвалидам:

Основные формы инвалидности	Краткая характеристика барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках и самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор	пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и другие физические и информационные барьеры
Инвалиды с поражением верхних конечностей	препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи для осуществления действий руками
Инвалиды с нарушениями зрения	отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи при получении информации и ориентации и др.
Инвалиды с нарушениями слуха	отсутствие зрительной и световой информации, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации, электромагнитные помехи при проходе через турникеты, отсутствие сурдопереводчика и другие информационные барьеры

2.2. Оказание помощи инвалидам работниками ЧОУВО МИДиС должно осуществляться с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей, потребностей и состояния здоровья обучающихся.

2.3. Работники обязаны:

2.3.1. Сопровождать при необходимости инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, самостоятельного передвижения и др., и оказывать им в этом помощь:

- в первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения ЧОУВО МИДиС, необходимость сопровождения;
- инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), перемещению по зданию, сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании

Разработчики:	Попова Н.А.		с. 5 из 10
Дата разработки:	21.08.2020	Версия: 01	

ЧОУВО МИДиС	
Инструкция для работников ЧОУВО МИДиС, которые по роду своей деятельности должны и могут оказывать услуги в сфере образования и помощь лицам с инвалидностью	<i>Рабочая инструкция</i>
	РИ-7.5.1-МИДиС-01

верхней одежды) и др.;

- обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению (при необходимости).

2.3.2. Оказывать помощь инвалидам, направленную на устранения факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации. Для обеспечения доступа инвалидов к образовательным услугам необходимо:

- рассказать об особенностях здания (зданий) учебных корпусов ЧОУВО МИДиС, количестве этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарно-гигиенических помещений, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- информировать о необходимых для оказания услуги структурных подразделениях ЧОУВО МИДиС и местах их расположения в здании (-ях), в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

- при подборе и разработке учебной и другого рода информации (например, расписания) предоставлять ее в доступной для них форме: для инвалидов с нарушениями слуха - визуально, с нарушениями зрения в форме электронного документа, для слабовидящих - увеличенным шрифтом. Прежде необходимо уточнить, какая форма предоставления материала предпочтительна для студента, имеющего подобного рода трудности.

2.3.3. Учитывать специфические особенности восприятия и переработки информации инвалидов и создавать с учетом особенностей здоровья специальные условия при проведении текущей и итоговой аттестации (при необходимости):

- выбор формы сдачи зачета или экзамена (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования, с помощью ассистента, индивидуально и т.п.);

- предоставление дополнительного времени для подготовки ответа и т.п.

3. Особенности общения с инвалидами с различными видами нарушений здоровья

3.1. От работников ЧОУВО МИДиС требуется соблюдать правила профессиональной этики – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Её составляющими являются: добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность, строгое соблюдение конфиденциальности.

3.2. Когда Вы говорите или пишете о людях с инвалидностью, избегайте слов и понятий, создающих стереотипы: человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья, человек с ограниченными способностями. Рекомендуется говорить человек, лицо с инвалидностью.

3.3. При общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- следует помнить, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека; не следует облакачиваться на нее, начинать катить коляску без согласия на то инвалида;

- если получено разрешение передвинуть коляску, сначала катите ее медленно;

Разработчики:	Попова Н.А.		с. 6 из 10
Дата разработки:	21.08.2020	Версия: 01	

ЧОУВО МИДиС

Инструкция для работников ЧОУВО МИДиС, которые по роду своей деятельности должны и могут оказывать услуги в сфере образования и помощь лицам с инвалидностью

Рабочая инструкция

РИ-7.5.1-МИДиС-01

- если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, адрес, технический или другой сложный термин, напишите ее, сообщите по факсу, электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

3.6. При общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- не игнорировать людей, которым трудно говорить; не перебивать и не поправлять их; будьте терпеливы, 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; 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; если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время;

- смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт;
- не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека;
- старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться;
- если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

3.7. При общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- помните, 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 следует думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении и более других склонны к насилию; это ошибочное мнение; если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно;

- 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;

- 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 следует говорить резко, даже если у вас есть для этого основания; общение будет эффективным, когда вы будете относиться к другому человеку, как к себе самому, уважительно.

Разработчики:	Попова Н.А.	с. 8 из 10
Дата разработки:	21.08.2020	

ЧОУВО МИДиС	
Инструкция для работников ЧОУВО МИДиС, которые по роду своей деятельности должны и могут оказывать услуги в сфере образования и помощь лицам с инвалидностью	<i>Рабочая инструкция</i>
	РИ-7.5.1-МИДиС-01

4. Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, НЕ создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью (используемый в законах и нормативах официальный термин «инвалид» - допустим, но не рекомендуется к употреблению в речи и в текстах)	Человек с ограниченными возможностями, человек с ограниченными способностями; больной; искалеченный, покалеченный, калека; неполноценный; человек с дефектом/недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
<i>человек без инвалидности</i>	<i>нормальный / здоровый</i>
Человек, использующий инвалидную коляску; человек, передвигающийся на коляске; человек на коляске; человек на кресле-коляске	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный, «колясочник», человек на кресле-каталке
Человек с инвалидностью с детства / с врожденной инвалидностью; инвалидность с детства, врожденная инвалидность	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП. «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит; человек, который перенес болезнь; имеет инвалидность в результате...	Страдает от полиомиелита / о последствий полиомиелита; жертва болезни; кривоногий; стал инвалидом в результате..
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью / с особенностями ментального развития / с особенностями интеллектуального развития	Умственно отсталый, слабоумный, умственно неполноценный, «тормоз», имбецил, дебил, отсталый, человек с задержкой / отставанием в развитии/ нарушением развития, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды; официальный термин «дети с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)»
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	«Даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна), человек с болезнью Дауна
Человек с аутизмом, ребенок (дети) с аутизмом	Больной аутизмом; аутист

Разработчики:	Попова Н.А.	с. 9 из 10
Дата разработки:	21.08.2020	

ЧОУВО МИДиС

Инструкция для работников ЧОУВО МИДиС, которые по роду своей деятельности должны и могут оказывать услуги в сфере образования и помощь лицам с инвалидностью	<i>Рабочая инструкция</i>
	РИ-7.5.1-МИДиС-01

(официальный термин - «человек с расстройством аутистического спектра (РАС)»)	
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой (как крот), совершенно слепой, человек с нарушением зрения
Собака-проводник	Собака-поводырь
Неслышащий, слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовым языком	Глухонемой (ни в коем случае!), глухой (как пень), человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, использующий язык жестов
Говорящий на жестовом языке	Немой
Жестовый язык (такой же язык, как русский, английский или любой другой)	Язык жестов (это «самодельный» способ общения для иностранца, не владеющего местным языком, когда нет переводчика)
Переводчик жестового языка	Официальный термин «сурдопереводчик»

Согласовано

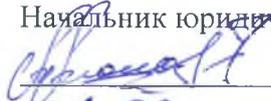
Первый проректор

 М.В. Усынин

26.08.2020

(дата)

Начальник юридического отдела

 А.А. Аполовников

26.08.2020

(дата)

Разработчики:	Попова Н.А.	с. 10 из 10
Дата разработки:	21.08.2020	

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

УТВЕРЖДЕНА

приказом Ректора
от 27.08.2020 № 10-01-02/186



Т.В. Усынина

**ИНСТРУКЦИЯ
ДЛЯ РАБОТНИКОВ ЧОУВО МИДИС, КОТОРЫЕ ПО РОДУ СВОЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОЛЖНЫ И МОГУТ ОКАЗЫВАТЬ УСЛУГИ
В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И ПОМОЩЬ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

РИ-7.5.1-МИДиС-01
Дата введения 01 сентября 2020 г.