

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Оказание ситуационной помощи осуществляется на основании Закона Республики Беларусь от 30 июня 2022 года № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 21.11.2022 №796 «Об обеспечении доступной среды для инвалидов».

2. Настоящее Положение регулирует алгоритм осуществления ситуационной помощи лицам с инвалидностью, находящимся на территории учреждения образования «Могилевский государственный электротехнический колледж», обеспечения беспрепятственного доступа, передвижения и деятельности в помещениях и на территории учреждения образования. Оказание ситуационной помощи является одним из мероприятий по адаптации объектов и услуг, с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью.

ГЛАВА 2

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (среды обитания) с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью, включая обеспечение доступности, безопасности, комфортности и информативности среды жизнедеятельности посредством технических и организационных решений;

ассистивные устройства и технологии - устройства, оборудование, программное обеспечение, специальные технологии, иные вспомогательные средства, предусмотренные для полного или частичного преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности, технические средства социальной реабилитации лиц с инвалидностью;

аудиодескрипция—лаконичное описание предмета, пространства или действия, которые непонятны незрячему без специальных словесных пояснений;

доступная среда - состояние и качество среды обитания, в том числе транспортных средств, информационной и коммуникационной среды, позволяющие инвалидам осуществлять свои права и участвовать в жизни общества наравне с другими людьми;

доступность объектов и услуг - наличие необходимых условий для обеспечения лиц с инвалидностью равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;

жестовый язык - язык, на котором осуществляется коммуникация лиц с нарушением или утратой слуха и (или) речи посредством переводчика жестового языка или напрямую с лицами им владеющими;

лицо с инвалидностью - человек с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полному и эффективному участию его в жизни общества наравне с другими гражданами;

ситуационная помощь - помощь, оказываемая инвалиду персоналом организации, оказывающей услуги, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами;

услуга - деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности;

ясный язык - форма отображения (воспроизведения) письменной, устной и иной информации, доступная для людей, испытывающих трудности в ее восприятии и понимании, предусматривающая преобразование такой информации в целях исключения сложных и заимствованных терминов и понятий, упрощения структуры высказывания, конкретизации, сокращения текста, расположения слов в определенной последовательности.

ГЛАВА 3

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ

1. Оказание ситуационной помощи осуществляется работниками колледжа и включает в себя: обучение работников технике и способам оказания ситуационной помощи; проведение коллективного и(или) индивидуального инструктажа по вопросам организации взаимодействия, культуры общения и оказания помощи лицам с инвалидностью.

2. Оказание ситуационной помощи обеспечивается только с согласия лица с инвалидностью.

3. При оказании ситуационной помощи обеспечиваются:

уточнение у лица с инвалидностью характера и объема необходимой ситуационной помощи по возможности до посещения объекта;

уточнение характера и объема необходимой ситуационной помощи, порядка ее оказания непосредственно лицу с инвалидностью при посещении объекта;

использование аудиодескрипции;

использование ассистивных устройств и технологий, включая костыли, ходунки, кресла-коляски, приспособления для осуществления санитарно-гигиенических процедур, каталки и иные ассистивные устройства.

4. Ситуационную помощь должен уметь оказать любой сотрудник колледжа.

5. Оказание помощи должно носить непрерывный характер, то есть информация о лице, нуждающемся в оказании ситуационной помощи, должна передаваться «по цепочке» от одного сотрудника к другому, в соответствии с разработанным алгоритмом.

6. Оказание помощи не должно навязываться и причинять вред лицу с инвалидностью. При оказании ситуационной помощи необходимо соблюдать нравственно-правовые принципы общения и взаимодействия.

ГЛАВА 4

ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

1. При взаимодействии с лицом с инвалидностью должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладание индивидуального подхода к человеку.

2. Прежде чем помочь лицу с инвалидностью, следует спросить о необходимости ее оказания, характере и объеме.

3. При разговоре с лицом с инвалидностью обращаться непосредственно к нему, а не к его сопровождающему.

4. Быть корректными в отношении физического контакта.

5. Избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать человека с инвалидностью, не поправлять, не перебивать и не договаривать за него. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия.

6. Использовать «ясный язык», выражаться конкретно, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов.

7. Говорить в ровном, неторопливом темпе; уточнить, все ли понятно. Учитывать, что для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью требуется продолжительное время.

ГЛАВА 5

АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

1. При входе в здание инвалида сторож или дежурный по общежитию: выходит на улицу, открывает входные двери; оказывает помощь при входе в здание, при пользовании услугами гардероба; уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения; информирует соответствующего работника филиала о прибытии посетителя с ограниченными возможностями; оказывает помощь при выходе из здания.

2. При встрече инвалида работнику колледжа вначале следует предложить инвалиду помощь и дожждаться согласия ее принять, а затем поинтересоваться, как лучше помочь. Если помощь не принята, не нужно ее навязывать; в таком случае имеет смысл предупредить человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути и необходимости проявлять осторожность.

При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), нужно обращаться непосредственно к инвалиду (не к сопровождающему или помощнику).

Обращаться к инвалиду следует вежливо, без проявления фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства; к ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому - по имени и отчеству. Говорить с инвалидом нужно обычным голосом (и только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития - перейти на общение на простом языке). При взаимодействии с инвалидом не рекомендуется концентрировать внимание на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности.

Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; стоит дожждаться, когда человек сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. Рекомендуется задавать короткие вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы).

Надо помнить, что любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски, и т.д.) - это его собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны инвалида. При взаимодействии с инвалидом (как с любым человеком) нужно стремиться соблюдать личные границы и свободное пространство, спрашивать разрешения внедриться в это пространство

(взять за руку или предложить свою руку для опоры, пытаться помогать в передвижении или перемещать технические средства личного пользования).

Если случайно в разговоре с инвалидом допущена ошибка, оговорка, возможно, нарушены правила этикета, следует извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Граждане, имеющие нарушения зрения или слуха, сами отмечают, что, если в разговоре с ними допущена оговорка - типа «посмотрите», «увидимся» (невидящему человеку), «послушайте», «вы слышали» (не слышащему), «проходите», «пойдемте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске) и т.п., не стоит смущаться - такие обращения допустимы (приемлемы). Не надо стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать.

3. Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи. Только дождавшись положительного ответа, стоит уточнить, как ее лучше оказать - и после этого действовать. Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального или коллективного пользования (подъемник, лифт, инвентарный пандус), предоставив ему возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи. Надо помнить, что инвалидная коляска - личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина. Стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (например, возможные регулировки); оказывая помощь, стоит начинать движение медленно, выбрать приемлемый, согласованный с инвалидом, темп движения.

4. Помощь гражданам с нарушениями функций нижних конечностей может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров (высокие ступени и пороги, отсутствие или ненормативные поручни и проч.), так и в связи с особенностями нарушений у инвалида (например, выраженные навязчивые движения или скованность движений); важно, при этом, также предложить помощь ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих; при наличии описанных нарушений движений не нужно отвлекаться на них при общении, но учитывать при оказании помощи и при выборе места для размещения инвалида (в зале, в кабинете) или пути его передвижения. Человеку, пользующемуся при передвижении техническими средствами и столкнувшемуся с описанными выше физическими барьерами, следует предложить помощь (при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом). В случае, если помощь принята, предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за него какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами

для передвижения. Если предложенная инвалиду помощь не принята, стоит отнестись к этому с пониманием, и постараться предупредить о возможных барьерах на пути следования инвалида, а также сообщить о возможности в любой момент обратиться за помощью. При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохраненные) возможности верхних конечностей, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и проч.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций - нередко приспосабливаются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с инвалидом в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные. При необходимости выполнить какие-либо действия руками, при затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить эти действия, следует предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него (открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст и т.п.).

5. При встрече с невидящим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество) и предложить свою помощь. Если помощь не принята, как и описывалось ранее, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, как далее он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет.

Подойдя к невидящему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения). Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом. Если невидящий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку: например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно).

Являясь сопровождающим невидящего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.). Если человек пользуется тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять невидящего человека за руку, отведя ее себе за спину - и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид

держал сопровождающего за предплечье, под руку). Для обозначения поручня вдоль лестницы, направляющего поручня вдоль стены, предметов мебели (стула, кресла, стола, иных предметов), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку невидящего человека на поручень (на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола и т.п.), далее он может определиться, как этим воспользоваться.

Если инвалид по зрению с собакой-проводником, необходимо проводить его к месту, где может быть оставлена собака (к месту ожидания собаки-проводника), при этом нельзя заигрывать с собакой, не стоит трогать ее и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки).

При необходимости познакомить невидящего человека с документом, можно прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать место подписи. Передавая невидящему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и денежные купюры (последовательно и точно называя их). Беседуя с группой невидящих граждан, следует каждый раз, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему). Поскольку невидящий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте - для выполнения самостоятельно привычных действий: так, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении - расположение необходимых устройств и т.п.

В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

6. При разговоре с человеком с полной потерей слуха важно поддерживать визуальный контакт - т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ). Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

Общаясь с неслышащим человеком, стоит говорить медленно, четко, короткими фразами, используя, при необходимости, общепринятые и общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, также требующие коротких ответов или жестов. Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает Вас, следует повторить фразу более

четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы. Если неслышащий человек владеет языком жестов, стоит предложить ему пригласить сурдопереводчика.

7. Общаясь с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) также следует общаться глаза в глаза, чтобы слабослышащий собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (что может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ общения для него предпочтителен. Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; допустимо уточнить, с какой стороны лучшая слышимость - и говорить со стороны лучше слышащего уха.

В помещении, где предоставляется информация, важно приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление (техническими средствами). Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию и проч.). Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию.

8. Общаясь с инвалидами с нарушениями умственного развития (со сниженным интеллектом), следует относиться к ним так же, как и к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать их возможности или их достоинство, не говорить как бы свысока.

Важно помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.

Гражданам с интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. Пытаясь объяснить инвалидам с нарушениями умственного развития правила или порядок посещения и обслуживания на объекте, условия договора и проч., важно провести такое объяснение частями, пошагово, «порциями», попытаться после каждого шага выяснить, как собеседник понял это; при необходимости - дополнительно объяснить каждую часть информации.

Возможно использование иллюстраций, фотографий, простых символов. Если у человека с умственными нарушениями имеются также проблемы психического характера, или наблюдаются эмоциональные расстройства, рекомендуется проявлять спокойствие, равновесие,

дружелюбие, постараться выяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь.

При выраженных затруднениях в общении или проявлении агрессии со стороны инвалида, рекомендуется пригласить специалиста или других работников. Если у собеседника с нарушениями умственного развития отмечаются также нарушения речи, надо постараться отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не следует его ускорять, договаривая за собеседником фразы; не нужно его перебивать и поправлять - напротив, желательно, дать ему спокойно договорить фразу.

Если инвалида (с указанными нарушениями) сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии). Если, задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа - можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом.

При нарушениях речи могут также использоваться технические средства альтернативной коммуникации.

Заместитель директора по УР

Н.М. Яшная

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюзного
комитета учреждения образования
«Могилевский государственный
электротехнический колледж»

И.М. Матюшевская
01 сентября 2025г.

Рассмотрено на заседании совета
колледжа Протокол № 1 от 01.09.2025