

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор НГТУ

А. А. Батаев



_____ 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об оказании ситуационной помощи инвалидам и лицам с
ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО
«Новосибирский государственный технический университет»**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Порядок организации оказания ситуационной помощи.....	4
3. Основные категории инвалидов и лиц с ОВЗ, нуждающиеся в оказании ситуационной помощи, и основные виды ситуационной помощи	6
4. Действия сотрудников университета при оказании ситуационной помощи	6
5. Заключительные положения.....	9
Приложение 1	11
Лист внесения изменений в положение	17

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение (далее – Положение) устанавливает характер и порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), а также иным гражданам, принадлежащим к маломобильным группам населения (далее – МГН), на территории ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный технический университет» (далее – университет).

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными документами:

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (редакция от 08.12.2020) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 19.12.2020);

Федеральный закон от 3.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (редакция от 24.03.2021) «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 1.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (с изменениями и дополнениями от 29.12.2015);

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 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».

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 декабря 2015 г. № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты»)» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования».

СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Методические рекомендации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» [Электронный ресурс] / Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов». – М., 2014.

URL:https://reacent.rkomi.ru/system/attachments/uploads/000/198/322/original/Методические_рекомендации_О_потребностях_в_помощи.pdf;

Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р. Н. Жаворонков, Н. В. Путило, О. Н. Владимирова и др.; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х ч. - М., 2015.

1.3. В данном Положении используются следующие понятия:

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;

Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временными ограниченными возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.

Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая лицам с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

2.1. Оказание ситуационной помощи входит в комплекс мер по обеспечению доступности объектов и услуг образовательной организации для граждан с инвалидностью и ОВЗ и курируется проректором по учебной работе.

2.2. Приказом проректора по учебной работе назначаются сотрудники, ответственные за организацию деятельности по созданию условий обучения студентов с инвалидностью и ОВЗ в структурных подразделениях (на факультетах, в институте, в общежитиях, на спортивных и культурных объектах) университета, а также ассистивные помощники, в чьи обязанности входит оказание инвалидам и лицам с ОВЗ ситуационной помощи.

2.3. Ассистивные помощники назначаются из числа сотрудников университета с полной занятостью, находящихся на рабочем месте в течение

всего рабочего дня. Функции ассистивного помощника не рекомендуется возлагать на начальников подразделений и их заместителей, а также на преподавателей.

2.4. Ответственные лица и ассистивные помощники в обязательном порядке проходят инструктаж по организации доступности услуг, предоставляемых университетом, для инвалидов различных категорий (далее - инструктаж). Содержание и порядок проведения инструктажа регламентируются соответствующим положением, утверждённым ректором университета.

2.5. Сбор информации об оказании ситуационной помощи в подразделениях университета, востребованности этой услуги, информирование обучающихся, сотрудников и посетителей университета о возможности получения ситуационной помощи, инструктаж ответственных лиц и ситуационных помощников осуществляется сотрудниками Центра инклюзивного сопровождения НГТУ (далее – ЦИС). Контроль над этой деятельностью осуществляет руководитель ЦИС.

2.6. Ответственные от подразделений осуществляют контроль над оказанием ситуационной помощи ассистивным помощником того же подразделения, обеспечивают своевременную передачу сотрудникам ЦИС информации о возникших или потенциально возможных трудностях при оказании услуги, по запросу предоставляют сотрудникам ЦИС информацию о количестве обращений и содержании ситуационной помощи.

2.7. В случае увольнения, отпуска или длительного отсутствия по иной причине ассистивного помощника ответственное лицо от подразделения уведомляет сотрудников ЦИС о необходимости постоянного или временного возложения обязанностей по оказанию ситуационной помощи на другого сотрудника.

2.8. Помимо ответственных от подразделений и ассистивных помощников инструктаж с целью овладения базовыми навыками оказания ситуационной помощи в обязательном порядке проходят все сотрудники университета независимо от занимаемой должности (согласно плану мероприятий «дорожная карта» по обеспечению показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, утверждённому в университете в 2016 году, инструктаж должны пройти 100% сотрудников). В случае отсутствия на месте ассистивного помощника ситуационная помощь инвалиду оказывается любым сотрудником университета.

2.9. Отметка о прохождении инструктажа делается в Журнале ведения инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и

предоставляемых услуг сотрудниками, ответственными за его организацию и проведение.

3. ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ, НУЖДАЮЩИЕСЯ В ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ, И ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

3.1. В ситуационной помощи чаще всего нуждаются следующие категории граждан:

- инвалиды, передвигающиеся на кресле-коляске;
- инвалиды, имеющие нарушения функций опорно-двигательного аппарата;
- инвалиды, имеющие полную или частичную потерю зрения;
- инвалиды, имеющие полную или частичную потерю слуха;
- инвалиды, имеющие выраженные нарушения умственных / психических функций.

3.2. Основные виды ситуационной помощи, в которой могут нуждаться категории посетителей, перечисленные в п. 3.1.:

помощь в передвижении по территории университета (преодоление физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, предоставление и помощь в использовании ассистивных средств, облегчающих передвижение по территории университета (сменное кресло-коляска, ходунки, лестничный подъёмник, кресло-коляска с электроприводом и гусеничным механизмом и т.д.);

помощь в ориентации (сопровождение к месту предоставления услуги; если посетитель изъявляет желание самостоятельно получить услугу - информирование о расположении мест предоставления услуг, помощь в использовании элементов информационной доступности - информационных терминалов, стендов, тактильных табличек и мнемосхем и т.д.);

помощь в получении услуги (предоставление необходимой информации в доступной для инвалида форме; в случае невозможности преодоления физических барьеров на пути к месту предоставления услуги - содействие предоставлению услуги в альтернативной форме; помощь при выполнении необходимых действий; приглашение переводчика русского жестового языка (далее – РЖЯ) и других специалистов и т.д.).

4. ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ УНИВЕРСИТЕТА ПРИ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

4.1. Любой сотрудник университета должен владеть информацией об оказании ситуационной помощи лицу из числа МГН при перемещении по территории университета и при необходимости указать ему путь к зданию или сопроводить его.

4.2. Для обеспечения инвалидам и лицам с ОВЗ возможности воспользоваться услугами ассистивного помощника входные группы зданий университета, где предоставляются услуги, должны быть оснащены кнопками вызова помощи с выводом сигнала на вахту или в место пребывания ассистивного помощника и / или комплексной табличкой, дублированной рельефно-точечным шрифтом Брайля, содержащей информацию о предоставлении на территории здания ситуационной помощи и номер телефона ассистивного помощника, работающего в данном здании.

4.3. Получив сигнал, сотрудник поста охраны / вахты организует оказание помощи маломобильному посетителю при входе в здание – уточняет цель посещения и вид необходимой помощи и сообщает о визите ассистивному помощнику.

4.4. Ассистивный помощник совершает (при необходимости) следующие действия при оказании ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ, а также иным маломобильным посетителям:

оказывает помощь при входе в здание (встречает на улице, открывает входные двери, помогает разминуться с основным потоком посетителей);

выясняет цель посещения университета и какая помощь необходима посетителю;

помогает воспользоваться гардеробом или иным способом обеспечить сохранность верхней одежды и личных вещей, помогает снять / надеть верхнюю одежду;

сопровождает посетителя до места предоставления услуги или, в случае невозможности преодоления физических барьеров, организует предоставление услуги альтернативным способом;

сопровождает посетителя до санитарно-гигиенического помещения;

оказывает помощь при выходе из здания; при необходимости получения услуги в другом здании университета оказывает помощь при перемещении по прилегающей территории до входа в необходимое здание и связывается с ассистивным помощником, работающим в данном здании;

оказывает помощь при получении экстренного вызова с закреплённого участка (например, из санитарно-гигиенического помещения), самостоятельно или при помощи других сотрудников.

4.5. Также в зависимости от нозологической группы нарушения посетителя ассистивный помощник (при необходимости) оказывает следующие виды помощи:

4.5.1. лицам, испытывающим затруднения при передвижении:

предоставляет сменное кресло-коляску, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;

при необходимости посещения помещений, расположенных на верхних этажах, помогает воспользоваться лифтом, лестничным подъёмником или коляской-трансформером (в зависимости от оснащённости конкретного корпуса); при отсутствии в здании необходимых технических средств для обеспечения доступа на верхние этажи организует обслуживание посетителя на первом этаже.

4.5.2. лицам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, нарушениями функций или отсутствием верхних конечностей:

оказывает помощь при посещении санитарно-гигиенического помещения (открывает и закрывает двери);

оказывает помощь при оформлении необходимых документов, составлении письменных обращений, оплате услуг (заполняет документы при необходимости, при разрешении лица осуществляет оплату) и пр.

4.5.3. лицам с нарушением зрения:

при сопровождении к месту оказания услуги указывает ориентиры, описывает препятствия на пути и помогает в их преодолении;

знакомит с содержанием необходимых надписей на пути следования;

информирует о размещении элементов информационной доступности (мнемосхем, тактильных табличек, пиктограмм, звуковых маяков, сенсорных информационных терминалов и т.д.), по желанию посетителя предоставляет возможность воспользоваться ими для самостоятельной ориентации в здании;

предоставляет посетителю необходимую информацию в полном объёме в доступной для него форме (в звуковой, с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, увеличенного шрифта, вспомогательных технических средств и т.д.);

оказывает помощь при оформлении необходимых документов, составлении письменных обращений, оплате услуг и т.д.;

оказывает помощь при посещении санитарно-гигиенического помещения (открывает и закрывает двери, рассказывает о расположении приборов).

4.5.4. лицам с нарушением слуха:

приглашает переводчика РЖЯ или иного сотрудника, владеющего основами РЖЯ для осуществления эффективной коммуникации и

сопровождения (расположение лаборатории русского жестового языка – 8 учебный корпус, каб. 310, тел. 315-38-30, доб. 2-310);

в случае отсутствия переводчика РЖЯ или специалиста, владеющего основами РЖЯ, осуществляет коммуникацию альтернативными способами (письменным, печатным);

оказывает помощь при оформлении необходимых документов, составлении письменных обращений, оплате услуг и т.д.

4.5.5. лицам с нарушениями умственных / психических функций:

приглашает психолога (сотрудника Центра инклюзивного сопровождения, т. 315-38-42) для осуществления эффективной коммуникации и сопровождения;

при сопровождении к месту оказания услуги указывает ориентиры, описывает препятствия на пути и помогает в их преодолении;

оказывает помощь при оформлении необходимых документов, составлении письменных обращений, оплате услуг, разъясняя при этом последовательность действий;

4.6. Ассистивный помощник имеет право присутствовать при проведении промежуточной и итоговой аттестации, а также при проведении вступительных испытаний в вузе рядом с обучающимся с нарушениями зрения, нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, нарушениями функций или отсутствием верхних конечностей. В рамках данных процедур ассистивный помощник оказывает помощь в фиксации ответов при надиктовывании ему абитуриентом и/или обучающимся, в озвучивании задания для абитуриента и/или обучающегося при необходимости; осуществляет техническое сопровождение и консультирование в части функционирования информационных и программных технологий для лиц с инвалидностью и ОВЗ; содействует в установке специального программного обеспечения (программы экранного доступа JAWS, NVDA) для Windows.

4.7. При оказании ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ сотрудники университета обязаны соблюдать общие этические нормы, а также руководствоваться базовыми правилами взаимодействия с инвалидами разных нозологических групп, изложенными в Приложении 1 к данному Положению.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее Положение может быть изменено и дополнено в установленном порядке.

Настоящее Положение разработали

Начальник ОПАиПС

Инспектор-специалист ОПАиПС

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters and flourishes.

В.В. Дегтярева

А.О. Зяблова

Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов при оказании им ситуационной помощи

1. Правила взаимодействия с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении (передвигающимися на кресле-коляске или имеющими нарушения функций опорно-двигательного аппарата):

Необходимо помнить, 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 её.

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 чётко следуйте инструкциям.

Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предоставляются услуги или 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.

Во время беседы по возможности расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно будет запрокидывать голову.

Если на пути к месту предоставления услуг или к месту проведения мероприятия существуют архитектурные барьеры, предупредите о них посетителя, чтобы он 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.

2. Правила взаимодействия с инвалидами с нарушениями зрения.

Нарушение зрения имеет много степеней. Среди лиц с нарушениями зрения около 10% totalmente незрячих людей, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних – слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

Сопровождая незрячего или слабовидящего посетителя, необходимо взять его под локоть. Предлагая свою помощь, осторожно направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека и тащить его за собой.

При спуске или подъёме по ступенькам ведите человека с нарушением зрения перпендикулярно к ним. Передвигайтесь, не делая рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете свои руки назад, чтобы не стоять перед человеком с нарушением зрения.

Опишите кратко, где вы находитесь и по какому маршруту будете двигаться. Предупреждайте о препятствиях (ступенях, поворотах, порогах, низких притолах и т.п.). Если это уместно, используйте фразы, характеризующие звуки, запахи, расстояние, события, происходящие вокруг.

Незрячего посетителя может сопровождать собака-проводник. Обращайтесь с собакой-проводником не так, как с обычными домашними животными, не командуйте ей, не трогайте, не играйте с ней.

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 человеку с нарушением зрения, скажите об этом. Представляя незрячего зрячему и наоборот, подскажите, в какую сторону человек должен повернуться.

Если 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.

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. Если незрячему человеку необходимо подписать документ, обязательно прочитайте его целиком, так как инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник.

Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего к предмету и брать этот предмет его рукой. Не водите его рукой по поверхности, дайте незрячему человеку возможность свободно потрогать этот предмет.

В разговоре с незрячими не избегайте выражений, основанных на визуальных впечатлениях. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

3. Правила взаимодействия с инвалидами с нарушениями слуха.

Не называйте человека с нарушением слуха «глухонемым». Людей с полной потерей слуха называют глухими, имеющих остаточный слух – слабослышащими.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Один из способов общения инвалидов с нарушениями слуха - зрительное восприятие устной речи говорящего, которое принято называть чтением с губ. Но не все люди с нарушением слуха могут хорошо воспринимать речь по губам. Обычно понимание речи с губ достигает максимум 30% достоверности. Если ваш собеседник обладает этим навыком, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

Для людей с нарушением слуха очень важен визуальный контакт, то есть ваше лицо должно быть обращено к глухому собеседнику, должен быть контакт «глаза в глаза». Если вы отводите глаза, это может восприниматься как нежелание общаться, обида или пренебрежение.

Во время разговора ваше лицо и рот не должны быть прикрыты руками, чтобы человек с нарушением слуха смог видеть артикуляцию ваших губ, лицо должно быть хорошо освещено. Нужно смотреть в лицо собеседнику и

говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

Следует использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если вы хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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 видите, что вас не понимают, то лучше написать то, что хотели сказать. Но не следует писать и говорить одновременно, ведь человек с нарушением слуха не видит в это время вашего лица и губ. При этом надо помнить, что для ряда неслышащих людей письменное общение также может представлять проблему, ведь для некоторых из них, как для иностранцев, русский язык не является родным языком.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, при возможности отправьте по электронной почте, смс-сообщением, чтобы человек с нарушением слуха мог воспользоваться этой информацией в любой момент времени, 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.

Если вы общаетесь через переводчика РЖЯ, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

4. Правила взаимодействия с инвалидами с нарушениями речи.

Не перебивайте человека с нарушением речи и не поправляйте его.

Начинайте говорить, только убедившись, что собеседник уже закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что общение может занять много времени.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

Не думайте, что нарушение речи – показатель низкого интеллекта человека.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют краткого ответа или кивка.

Не стесняйтесь переспросить, если вы не поняли сказанного собеседником. Попросите повторить слово медленно или произнести по буквам. Слушайте внимательно, повторите то, что поняли, чтобы избежать недопонимания.

Спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другие способы взаимодействия (написать, напечатать).

5. Правила взаимодействия с инвалидами с нарушениями умственных / психических функций.

Задавайте вопросы точно и по делу. Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам».

Проявите терпение, внимание, такт; стоит дождаться, когда собеседник сам закончит фразу, не поправляя его, не договаривая за него. Если вы что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, объяснить то что, и как вы поняли, убедиться, что поняли верно. Лучше задавать короткие вопросы, в расчёте на короткий ответ, жест, кивок головы.

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. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Беседу желательно вести в присутствии кого-либо из сотрудников учреждения. Пригласите при возможности психолога для осуществления эффективной коммуникации и сопровождения. Необходимо придерживаться нейтрального тона, избегать дачи необоснованных обещаний или отказываться от продолжения беседы.

При сопровождении к месту оказания услуги указывайте ориентиры, описывайте препятствия на пути и помогайте в их преодолении.

Оказывайте помощь при оформлении необходимых документов, составлении письменных обращений, оплате услуг и т.д.

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор



Янпольский В. В.

« 15 » марта 2021 г.

Проректор по учебной работе



Чернов С. С.

« 15 » марта 2021 г.

Начальник учебного управления



Никитин Ю. В.

« 15 » марта 2021 г.

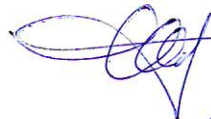
Начальник отдела лицензирования и аккредитации



Вихман В. В.

« 15 » марта 2021 г.

Начальник юридического отдела



Шут Е.О.

« 15 » марта 2021 г.

Директор ИСТ



Осьмук Л. А.

« 15 » марта 2021 г.

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ

Номер изменения	Дата внесения изменения	Кем утверждено	Примечание