



УТВЕРЖДАЮ

директор 2021 г.

Первый проректор НГТУ

В. В. Янпольский

**ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ И
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ
ИНВАЛИДОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ**
Инструкция для сотрудников НГТУ

1. Основные категории инвалидов и лиц с ОВЗ, нуждающиеся в оказании ситуационной помощи

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.

2. Основные виды ситуационной помощи

- 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.).

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

- Необходимо помнить, что кресло-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 кресле-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 креслом-коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся креслом-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.

4. 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.

5. 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 лиц 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 русского жестового языка, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

6. 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).

7. 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, 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. При возможности пригласите психолога для осуществления эффективной коммуникации. Необходимо придерживаться нейтрального тона, избегать дачи необоснованных обещаний или отказа 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.



Составлено
рук. № ЦИ С НГТУ
Мониторинг И.В.

20 апреля 202.

Составитель: Зяблова А. О., инспектор-специалист Центра инклюзивного сопровождения
НГТУ, тел. 315-38-30

