

**Министерство социальной политики Свердловской области
Государственное автономное учреждение Свердловской области
«Областной центр реабилитации инвалидов»
АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир»**

**Обучение (инструктирование) и тренинг навыков
специалистов учреждений социальной сферы
по вопросам взаимодействия с инвалидами
и оказания им помощи в преодолении барьеров
и в обеспечении доступности услуг**

**Информационно-методические материалы
по вопросам формирования доступной для инвалидов
среды жизнедеятельности**

**Екатеринбург
Санкт-Петербург
2016**

Обучение (инструктирование) и тренинг навыков специалистов учреждений социальной сферы по вопросам взаимодействия с инвалидами и оказания им помощи в преодолении барьеров и в обеспечении доступности услуг. *Информационно-методические материалы по вопросам формирования доступной для инвалидов среды жизнедеятельности.* Авт.-сост. **Т.Н.Шеломанова, М.В.Рохманова.** Екатеринбург - Санкт-Петербург, 2016.- 60 с.

Информационно-методические материалы по вопросам формирования доступной для инвалидов среды жизнедеятельности разработаны в помощь специалистам, проводящим инструктирование персонала организаций, с целью организации помощи инвалидам в преодолении барьеров на объекте и, при необходимости, их сопровождения в организациях социальной сферы.

В настоящем издании описаны существенные барьеры (физические, информационные, организационные) для основных категорий инвалидов, а также пути их устранения: архитектурно-планировочные решения, технические средства для адаптации (индивидуального и коллективного пользования), помощь персонала; даны рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, с учетом имеющихся нарушений - для преодоления барьеров и получения услуг.

Пособие разработано АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир» по заказу Министерства социальной политики Свердловской области.

© *Министерство социальной политики Свердловской области*

© *ГАУ Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»*

© *Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир» (rehabresource.ru)*

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Организационные и методические аспекты обучения (инструктирования) персонала организаций, тренинга навыков взаимодействия с инвалидами для обеспечения доступности услуг 5**
- 2. Основные категории инвалидов, нуждающихся в решении вопросов доступности объектов и предоставляемых услуг, а также в помощи со стороны персонала 10**
- 3 Краткая характеристика существенных барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов; пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств 15**
 - 3.1. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках 20**
 - 3.2. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей) 27**
 - 3.3. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей) 31**
 - 3.4. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями зрения (при полной потере – слепота) 33**

3.5. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями зрения (при частичном нарушении)	38
3.6. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями слуха (при полной потере – глухота)	41
3.7. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями слуха (при частичном нарушении)	44
3.8. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями умственного развития	46

ПРИЛОЖЕНИЯ

А. Конвенция о правах инвалидов (извлечения)	49
Б. Декларация независимости инвалида (тезисы)	58

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИСТОЧНИКИ	59
-------------------------	----

Раздел I

Организационные и методические аспекты обучения (инструктирования) персонала организаций, тренинга навыков взаимодействия с инвалидами для обеспечения доступности услуг

В 2008 году Российская Федерация подписала и в 2012 году ратифицировала Конвенцию о правах инвалидов¹ (далее – Конвенция). Конвенция направлена на защиту и развитие реализации прав инвалидов, ликвидацию дискриминации в связи с инвалидностью, обеспечение полного участия инвалидов в жизни общества (на социальную интеграцию). Основные положения Конвенции представлены в приложении А.

В частности, Конвенцией (пункт 1 статьи 9) предусмотрено обязательство государства принять «надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности».

В целях реализации положений Конвенции принят Федеральный закон от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон №419-ФЗ), который вступил в действие 1 января 2016 года.

Федеральным законом №419-ФЗ внесены изменения в 25 федеральных отраслевых законодательных актов в части реализации положений Конвенции и создания условий доступности объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других категорий

¹ Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года

маломобильных граждан (далее – МГН). К приоритетным сферам отнесены:

- здравоохранение
- культура;
- транспортная и пешеходная инфраструктура;
- информация и связь;
- образование;
- социальная защита;
- труд и занятость;
- спорт и физическая культура;
- жилищно-коммунальное хозяйство;
- торговля;
- общественное питание;
- бытовое обслуживание.

Во исполнение Федерального закона №419-ФЗ федеральными органами власти в установленных сферах деятельности разработаны по согласованию с Минтрудом России и утверждены порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее – федеральные отраслевые порядки). Также утверждены планы мероприятий («дорожные карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг (далее – дорожные карты); аналогичные дорожные карты утверждены во всех субъектах Российской Федерации на региональном и на муниципальном уровне. Федеральные отраслевые порядки и дорожные карты также вступили в действие в январе 2016 года².

Федеральными отраслевыми порядками определены положения:

- по обеспечению доступности объектов;
- по созданию условий доступности услуг;
- по дополнительным условиям или формам предоставления услуг (в различных учреждениях);

² Структурированный перечень федеральных отраслевых порядков и дорожных карт представлен в приложении Б методического пособия «Организация паспортизации объектов и услуг: оценка состояния доступности, разработка и реализация управленческих решений» (см. Рекомендованные источники)

- по организации паспортизации объектов и услуг;
- по закреплению в локальных документах, в том числе в должностных инструкциях сотрудников учреждений (организаций), обязанностей по оказанию помощи инвалидам и их сопровождению на объекте;
- требования к подготовленности персонала (путем инструктирования, в том числе тренинга) по оказанию помощи и сопровождению инвалидов и других МГН;
- обязательность отражения информации о порядке организации доступности объекта и предоставляемых услуг (на сайте организации, на информационном стенде в учреждении, в памятке, выдаваемой инвалиду, другому МГН для индивидуального пользования).

Федеральными отраслевыми порядками и дорожными картами предусмотрено увеличение показателей:

- доля работников организаций, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание помощи инвалидам при предоставлении им услуг, от общего количества работников, предоставляющих данные услуги населению;
- доля работников, предоставляющих услуги населению, прошедших инструктирование или обучение для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, от общего количества работников, предоставляющих услуги населению.

Для обеспечения исполнения положений статьи 15 федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона №419-ФЗ), отраслевых порядков и дорожных карт, в том числе достижения указанных показателей всеми руководителями учреждений (организаций), предоставляющих услуги в приоритетных сферах, организуется работа по созданию условий доступности объектов и предоставляемых услуг. В частности:

- разрабатываются и утверждаются локальные организационно-распорядительные документы, утверждающие порядок обеспечения доступности услуг, в том числе оказания помощи МГН;

- закрепляются в должностных инструкциях персонала конкретные задачи и функции по оказанию помощи инвалидам и другим МГН;

- организуется систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим МГН, с отражением его в учетных документах;

- обеспечивается наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и услуг, о порядке получения помощи на объекте.

Руководитель организации (учреждения) отвечает за обеспечение инструктирования или обучения персонала организации (учреждения) навыкам взаимодействия с инвалидами и оказания им необходимой помощи, в том числе сопровождения на объекте. Непосредственная организация этой работы возлагается руководителем на должностное лицо – специалиста, ответственного за обеспечение доступности объекта и услуг в организации (учреждении).

Ответственный сотрудник (должностное лицо) учреждения организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организаций.³

Все сотрудники организации, оказывающие услуги гражданам, в том числе инвалидам и другим МГН, а также вспомогательный персонал, инженерно-технические работники и рабочие, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов организации, оказываемых организацией услуг, в том числе инструктаж по оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров или, при необходимости, в их сопровождении на объекте. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности.

³ Основные положения по организации инструктажа персонала представлены в методическом пособии «Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения»; там же предложены рекомендуемые формы документов организации (см. Рекомендованные источники)

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика. При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, учебные видеофильмы, а также проведена демонстрация оборудования (ассистивных средств), порядка их использования (порядка работы) и хранения.

Для постепенного углубления знаний и навыков оказания помощи инвалидам целесообразно организовать изучение вопросов обеспечения доступности объектов и услуг, в том числе с помощью персонала, в отношении различных категорий инвалидов (с учетом основных видов нарушений функций организма).

Далее в пособии представлена информация, которую можно использовать для обучения (инструктажа) специалистов, оказывающих помощь гражданам, в том числе инвалидам и другим МГН, а также для информирования иных сотрудников организаций – по вопросам оказания помощи инвалидам различных категорий.

Информация структурирована по разделам в соответствии с основными категориями инвалидов, при этом, в каждом разделе относительно соответствующей категории инвалидов представлены:

- значимые для данной категории средовые барьеры;
- пути устранения барьеров (включая помощь персонала);
- рекомендации по взаимодействию с инвалидами, которые необходимо учитывать и использовать персоналу организаций для оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров на объекте и получении услуг.

Раздел 2

Основные категории инвалидов, нуждающихся в решении вопросов доступности объектов и предоставляемых услуг, а также в помощи со стороны персонала

Согласно Конвенции, «инвалидность является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами, и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». Поэтому, для обеспечения инвалидам равных возможностей, в том числе доступа наравне с другими к объектам и услугам, надлежит принять меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности.

При этом, инвалиды и иные МГН сталкиваются с барьерами и испытывают затруднения при получении необходимых услуг в связи с имеющими проблемами:

- в самостоятельном передвижении,
- в получении информации,
- в ориентировании в пространстве.

С учетом основных видов нарушений, обуславливающих наличие значимых средовых барьеров, с которыми сталкиваются инвалиды, выделяют 8 категорий инвалидов (МГН):

- 1) с нарушениями опорно-двигательного аппарата (передвигающихся на креслах-колясках);
- 2) с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей);
- 3) с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей);
- 4) с нарушениями зрения (при полной потере – слепота);
- 5) с нарушениями зрения (при частичном нарушении);
- 6) с нарушениями слуха (при полной потере – глухота);
- 7) с нарушениями слуха (при частичном нарушении);
- 8) с нарушениями умственного развития.

В таблице представлен перечень основных категорий инвалидов (с их буквенным и графическим обозначением),

нуждающихся в решении вопросов доступности объектов и предоставляемых услуг, а также в помощи со стороны персонала.

Основные категории инвалидов (МГН), их графическое и буквенное обозначение⁴

Основные категории маломобильных граждан		Буквенное обозначение	Графическое отображение
с нарушениями опорно-двигательного аппарата	передвигающиеся на креслах-колясках	К	
	при поражениях нижних конечностей	О-н	
	при поражениях верхних конечностей	О-в	
с нарушениями зрения	при полной потере (слепота)	С-п	
	при частичном нарушении	С-ч	
с нарушениями слуха	при полной потере (глухота)	Г-п	
	при частичном нарушении	Г-ч	
с нарушениями умственного развития	(нарушения интеллекта)	У	

⁴ Для отражения в Реестре (ином сводном документе) и на Карте доступности

Существенными (значимыми с точки зрения создания препятствий для достигаемого и безопасного получения услуг) барьерами окружающей среды для инвалидов, других МГН с аналогичными нарушениями, требующими их выявления и устранения на объектах, могут быть:

- физические (архитектурно-планировочные);
- информационные (с учетом особенностей МГН);
- организационные (услуги и технологии, компетентность персонала), в том числе «отношенческие» (коммуникативные).

При этом основными путями преодоления выявленных барьеров являются:

- архитектурно-планировочные решения (в результате выполнения ремонтных работ);
- технические средства для адаптации (индивидуального и коллективного пользования), ассистивные (вспомогательные) устройства;
- помощь персонала: сопровождение, преодоление барьеров, иная необходимая инвалиду помощь.

В индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида, в индивидуальной программе реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – ИПРА),⁵ представлен раздел «Виды помощи, оказываемые инвалиду в преодолении барьеров, мешающих получению им услуг на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур наравне с другими лицами, организациями, предоставляющими услуги населению».

В данном разделе указываются необходимые каждому конкретному инвалиду (ребенку-инвалиду) виды помощи в соответствии с положениями статьи 15 федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона №419-ФЗ), в том числе:

1. Помощь инвалиду, передвигающемуся в кресле-коляске, на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, при входе в такие объекты и выходе из них,

⁵ Формы ИПРА инвалида и ИПРА ребенка-инвалида утверждены приказом Минтруда России от 31.07.2015 г. № 528н (в редакции от 27.01.2016)

посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

2. Сопровождение инвалида, имеющего стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание ему помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

3. Обеспечение допуска на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, в которых предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4. Предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

5. Оказание необходимой помощи инвалиду в доступной для него форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий;

6. Иная необходимая инвалиду помощь в преодолении барьеров, мешающих получению им услуг наравне с другими лицами.

Согласно рекомендациям в ИПРА, необходимая индивидуальная помощь маломобильному инвалиду (ребенку-инвалиду) должна быть оказана при получении услуг в любом учреждении в обязательном порядке.

При этом, в учреждении должна быть проведена организационная работа, описанная выше, в разделе 1 (включая закрепление соответствующих позиций в должностных инструкциях персонала и его инструктаж или обучение), для обеспечения готовности персонала оказать такую помощь.

Для обеспечения необходимой подготовительной работы и оказания компетентной адресной помощи инвалидам (другим МГН), необходимо:

- организовать выявление на объекте (объектах) учреждения существенных барьеров для различных категорий инвалидов на маршрутах их движения к местам предоставления услуг (при необходимости, и к местам сопутствующего обслуживания);

- определить возможности их устранения архитектурно-планировочными решениями (ремонтными работами), либо путем использования технических средств (индивидуального или коллективного пользования) и (или) организационными мероприятиями, в том числе помощью персонала учреждения;

- определить круг лиц (работников организации), перед которыми будет поставлена задача оказания помощи инвалидам;

- внести необходимые корректировки в должностные инструкции соответствующих сотрудников;

- организовать обучение (инструктаж) сотрудников оказанию помощи инвалидам; при необходимости, тренинг навыков оказания помощи и сопровождения инвалидов.

Тренинг может быть нацелен на формирование:

- навыков взаимодействия (коммуникативных),

- навыков сопровождения и оказания помощи в преодолении барьеров (в том числе с использованием вспомогательных технических средств).

С целью повышения эффективности инструктажа и тренинга возможно приглашать для участия в них (в качестве экспертов и тренеров) представителей общественных объединений инвалидов, в том числе граждан, имеющих соответствующие нарушения мобильности и иные ограничения, а также использовать подготовленные с участием представителей потребителей инструкции, видеоролики.

Для проведения инструктажа и тренинга предлагаем использовать рекомендации, приведенные в разделе 3 настоящего пособия. Также эти рекомендации могут быть использованы для разработки инструкций для персонала.

Раздел 3

Краткая характеристика существенных барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов; пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств

Ряд барьеров окружающей среды являются существенными - значимыми с точки зрения ограничения возможности посещения объектов и получения услуг (с обеспечением принципов досягаемости, безопасности, информативности и комфортности) - для всех категорий инвалидов.

В таблице представлены существенные (значимые) барьеры для всех категорий инвалидов, независимо от видов нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, а также основные пути их преодоления.

Значимые средовые барьеры для всех категорий инвалидов и пути их устранения (преодоления)

Значимые барьеры среды	Вид ⁶	Пути устранения барьеров	Вид ⁷
Отсутствие (нарушение требований) информации и навигации на объекте для МГН - указателей доступных помещений и путей движения	И О	Разместить информационные табло, знаки и пиктограммы, обеспечивающие непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест	ТС ОМ РР

⁶ Здесь и далее в аналогичных таблицах указаны виды значимых барьеров среды: Ф - физические, И - информационные, О - организационные

⁷ Здесь и далее в аналогичных таблицах указаны виды путей устранения барьеров: РР – ремонтные работы, ТС - технические средства для адаптации, ПП - помощь персонала; ОМ – иные организационные мероприятия

		посещения с учетом особенностей восприятия различных категорий инвалидов	
Нарушение требований освещенности мест и путей движения	Ф И	Установить (отрегулировать) освещение	ТС РР
Отсутствие информации (на сайте и информационных носителях на объекте) о порядке обслуживания и оказания помощи инвалидам (МГН)	И О	Разместить информацию на сайте учреждения, на информационных стендах, в памятках, выдаваемых инвалиду, об организации доступности объекта и предоставляемых услуг	ТС ОМ
Неорганизованность путей эвакуации и информации для инвалидов (МГН) о чрезвычайных ситуациях и оповещения в экстренных случаях	И О	Разместить информацию о расположении путей эвакуации, организовать предупреждение об опасности и о чрезвычайных ситуациях с учетом особенностей восприятия различных категорий инвалидов	ТС ОМ
Отсутствие средств (кнопок) вызова персонала в закрытых помещениях и неорганизованность помощи инвалидам (МГН) со стороны сотрудников	Ф И О	Установить кнопки вызова персонала в закрытых помещениях (в лифтах, санитарно-гигиенических помещениях, в местах стационарного пребывания и т.п.) с обустройством систем закрывания дверей, позволяющих открывать их снаружи. Организовать помощь	ТС ПП

		персонала	
Некомпетентность персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам (МГН)	О	Организовать и систематически проводить инструктаж персонала (коллективный и индивидуальный)	ОМ ПП

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам и иным МГН всех категорий⁸:

1.	Для обеспечения своевременной помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам желательно организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (в том числе, например, разместить на сайте организации информацию о необходимости предварительно сообщить в организацию установленным способом о посещении ее МГН и необходимой помощи)
2.	При появлении инвалида (МГН) на объекте сотруднику организации вначале следует предложить инвалиду помощь и дождаться 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 ⁹

⁸ Здесь и далее в аналогичных разделах использованы рекомендации специалистов (в том числе собственный опыт), результаты опроса инвалидов, материалы проектов, реализованных общественными объединениями инвалидов (с международным участием, с учетом мнения инвалидов, а также рекомендаций Международного движения за права инвалидов). Авторы-составители будут благодарны специалистам и экспертам со стороны общественных объединений инвалидов за замечания и предложения

⁹ Специалистами задаются вопросы о том, следует ли как-то зафиксировать отказ инвалида от помощи. Это тем более важно в случае, если после отказа и без помощи инвалид все-таки окажется перед непреодолимым барьером или получит травму. Пока организационно не решен вопрос о письменной фиксации добровольного информированного согласия или отказа от помощи в преодолении барьеров, в сопровождении. Предлагаем решать вопрос об этом в индивидуальном порядке, с учетом особенностей нарушений у МГН и значимости барьеров по пути его движения (в первую очередь с точки зрения безопасности)

3.	При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), нужно обращаться непосредственно к инвалиду (не к сопровождающему или помощнику); при общении с инвалидом стоит расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне
4.	Обращаться к инвалиду следует вежливо, без проявления фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства (независимо от вида нарушения); к ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому – по имени и отчеству; говорить с инвалидом нужно обычным голосом и языком (и только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на простом языке)
5.	При взаимодействии с инвалидом рекомендуется сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи; посоветоваться с ним по вопросу о виде и содержании помощи, в которой он нуждается
6.	Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; стоит дождаться, 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)
7.	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

	<p>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 помочь в передвижении или перемещать технические средства личного пользования); если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать</p>
8.	<p>Если случайно в разговоре с инвалидом допущена ошибка, оговорка, возможно, нарушены правила этикета, следует извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Но 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)</p>
9.	<p>Специалисты и граждане, относящиеся к категории МГН, советуют не суетиться, не кидаться на помощь, не смущаться, если растерялись, сомневаетесь, либо забыли, как правильно поступить. Важно успокоиться, опереться на логику, здравый смысл; проявлять доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Не надо стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать. Главное, постараться отнестись к другому человеку так, какого отношения хотели бы к себе. Если все-таки есть серьезные сомнения в возможности самостоятельно оказать помощь, стоит пригласить компетентного помощника</p>

3.1. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках¹⁰

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров ¹¹	Вид
Недостаточная ширина пути движения в чистоте (в т.ч. узкий коридор, проход, проезд, дверной проем)	Ф	Организовать помощь со стороны персонала	ПП
		Приобрести кресло-коляску, позволяющую преодолевать узкие дверные проемы и проходы	ТС ПП
		Убрать (перенести) предметы, уменьшающие ширину пути движения	ОМ
		Организовать горизонтальные площадки («карманы») для разъезда кресел-колясок, двигающихся во встречном направлении	РР
		Расширить дверные проемы и проезды	РР
Неровное покрытие, насыпная поверхность, большой уклон путей движения	Ф	Организовать оказание помощи персоналом	ПП
		Отремонтировать пути движения (выровнять)	РР
Отсутствие дублирования лестниц пандусами или подъемными	Ф	Приобрести съемный пандус или мобильный лестничный подъемник и организовать помощь со стороны персонала	ТС ПП

¹⁰ Здесь и далее в разделах 3.1 – 3.8 представлены значимые барьеры для отдельных категорий инвалидов - дополнительно к тем, что описаны в разделе 3 как значимые для всех категорий

¹¹ Здесь и далее, при описании путей устранения барьеров архитектурно-планировочными решениями, приведены требования СП 59.13330.2012 Свод правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» (с изменением №1, утвержденным приказом Минстроя России от 21.10.2015 № 750/пр)

устройствами		Установить нормативный пандус, подъемное устройство	РР ТС
Ненормативный перепад высот на путях движения	Ф	Приобрести «мини-пандус» (инвентарный) и организовать помощь со стороны персонала	ТС ПП
Ненормативный пандус (уклон, ширина, поверхность, отсутствует горизонтальная площадка между маршами пандуса)	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала	ПП
		Обустроить пандус: - из твердых материалов, с ровным, шероховатым покрытием, предотвращающим скольжение, контрастным относительно прилегающей поверхности, - длина марша - не более 9,0 м, уклон не круче 1:20, - ширина между поручнями в пределах 0,9 - 1,0 м, - длина горизонтальной площадки не менее 1,5 м. В верхнем и нижнем окончаниях пандуса - свободная зона размером не менее 1,5×1,5 м, а в зонах интенсивного использования не менее 2,1×2,1 м, - колесоотбойные устройства высотой 0,1 м (на промежуточных площадках и на съезде)	РР
Отсутствие (нарушение требований) поручней на пандусах	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон на высоте 0,9 м (допустимо от 0,85 до 0,92 м) и 0,7 м; завершающие	ТС РР

		горизонтальные части поручня длиннее марша на 0,3 м (допускается от 0,27 до 0,33 м) и должны иметь не травмирующее завершение	
Отсутствие (нарушение требований) выделенных парковочных мест для транспорта инвалидов	Ф И О	Выделить 10% мест (но не менее 1) вблизи входа, доступного для инвалидов (не далее 50 м): - разметка парковочного места размером 6,0×3,6 м, - обозначение знаками на поверхности покрытия стоянки и на вертикальной поверхности (стене, столбе, стойке и т.п.)	ТС ОМ РР
Не организована помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него	И О	Разместить номер телефона, по которому можно связаться с сотрудником учреждения с целью получения помощи; организовать помощь персоналов	ТС ПП
Не функционирующий (не отрегулированный) доводчик	Ф	Отрегулировать доводчик (для задержки автоматического закрывания дверей не менее 5 секунд с усилием 19,5 Нм)	ТС
Небольшие габариты тамбура, и наличие дверей, открывающихся в разных направлениях, навстречу друг другу	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала	ПП
		Провести ремонтные работы (обеспечив глубину тамбура не менее 2,3 м, ширину - не менее 1,5 м) Перевесить (заменить) двери	РР ТС
Высокое расположение информации,	Ф И	Разместить информацию на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола.	ТС РР

устройств, прилавков		Приборы для открывания и закрытия дверей, ручки, рычаги, краны и кнопки различных аппаратов, других систем контроля, терминалы и рабочие дисплеи и пр. - на высоте не более 1,1 м и не менее 0,85 м от пола и на расстоянии не менее 0,4 м от боковой стены помещения или другой вертикальной плоскости. Выключатели и электророзетки - на высоте не более 0,8 м от уровня пола. Поверхность прилавков - на высоте не более 0,85 м над уровнем пола	
Отсутствует зона для самостоятельного разворота кресла-коляски	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала	ПП
		Обеспечить зону для разворота кресла-коляски - 1,4 м в диаметре	РР ОМ
Отсутствуют выделенные места в залах со стационарными местами для инвалидов на кресле-коляске	Ф	Выделить не менее 1% мест и обозначить. Выделенная площадка: - горизонтальная, уклон не более 2%; - размеры каждого места не менее: при доступе сбоку - 0,55 x 0,85 м, при доступе спереди или сзади - 1,25 x 0,85 м	ОМ РР
В зале не обеспечен выход на сцену для инвалида на коляске	Ф	Оборудовать пандус с бортиками (ширина между поручнями – не менее 0,9 м, уклон – 8%) и ограждением с	РР ТС

		1 стороны с двойными поручнями (высота 0,7 и 0,9 м) или подъемное устройство	
		Временно – организовать помощь персоналом	ПП
Недостаточные габариты кабины в санитарно-гигиеническом помещении	Ф	Оборудовать кабину: ширина - 1,65, глубина - 1,8. В кабине должно быть свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски. Двери должны открываться наружу	РР
Отсутствие (недостаточность) свободного пространства рядом с унитазом	Ф	Предусматривать свободное пространство рядом с унитазом не менее 0,75 м (для размещения коляски) со стороны откидного поручня	РР
Отсутствие поручней рядом с унитазом	Ф	Установить поручни с 2 сторон (со стороны свободного пространства – поручень откидной)	ТС РР
Отсутствие пространства под раковиной	Ф	Заменить раковину, заменить, переместить неправильно установленные поручни	ТС РР

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1.	Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, и предложить ее со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа (что помощь принимается), стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать
----	---

2.	<p>Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло, возможно, экзоскелет) или коллективного пользования (подъемник, лифт, инвентарный пандус), предоставив ему возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон) и о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях</p>
3.	<p>Надо постараться расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это и неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно)</p>
4.	<p>Непозволительно проявлять фамильярность или иные вольности по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе, или покровительственным тоном</p>
5.	<p>Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облакачиваться, ставить ноги</p>
6.	<p>Стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (например, возможные регулировки); оказывая помощь, стоит начинать движение медленно, без причины не ускорять, выбрать приемлемый, согласованный с инвалидом, темп движения</p>

7.	<p>При необходимости смены коляски в учреждении (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение; также стоит предварительно согласовать возможность использования других технических средств (например, шагающего лестничного подъемника, инвентарного пандуса, вспомогательных технических средств в санитарной комнате и проч.) или предложить другие технические средства передвижения, если у инвалида сохранилась способность передвигаться с их помощью (костыли, ходунки и т.п.)</p>
8.	<p>В случае, если у человека, пользующегося при передвижении коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей или иные), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах настоящего пособия</p>

**3.2. Существенные барьеры и их преодоление
с помощью персонала и вспомогательных средств - для
инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(при поражениях нижних конечностей)**

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Ненормативный перепад высот а путях движения	Ф	Устранить ремонтными работами, демонтировать. Использовать съемный пандус (при необходимости с помощью персонала)	РР ТС ПП
Отсутствие (нарушение нормативов) поручней на лестнице, на пандусе	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон на высоте 0,9 м (допустимо от 0,85 до 0,92 м) на лестнице; на пандусе – и на высоте 0,7 м; завершающие горизонтальные части поручня должны быть длиннее марша на 0,3 м (допускается от 0,27 до 0,33 м) и должны иметь не травмирующее завершение	ТС РР
		Временно организовать помощь персонала	ПП
Ненормативный пандус (уклон, поверхность)	Ф	Обустроить пандус из твердых материалов, с ровным, шероховатым покрытием, предотвращающим скольжение, контрастным относительно прилегающей поверхности с уклоном не круче 1:20	РР

Отсутствие (нарушение требований) выделенных парковочных мест для транспорта инвалидов	Ф И О	Выделить 10% мест (но не менее 1) вблизи входа, доступного для инвалидов (не далее 50 м): - разметка парковочного места размером 6,0×3,6 м, - обозначить знаками на поверхности покрытия стоянки и на вертикальной поверхности (стене, столбе, стойке и т.п.)	ТС ОМ РР
Отсутствие мест отдыха (на прилегающей территории, на путях движения внутри здания)	Ф	Организовать места отдыха (на территории - не менее чем через 100-150 м; в здании – через 25-30 м) со скамьями высотой от 0,38 до 0,58 м с опорой для спины	ТС РР
Не функционирует доводчик (не отрегулирован)	Ф	Отрегулировать доводчик, обеспечивающий задержку автоматического закрывания дверей не менее 5 секунд с усилием 19,5 Нм	ТС
		Временно помощь персонала	ПП
Незакрепленная водосборная решетка; и в ней круглые ячейки более 1,8 см в диаметре	Ф	Закрепить и (или) заменить водосборную решетку (предпочтительны квадратные либо ромбовидные ячейки)	ТС РР
В зале не обеспечен выход на сцену (либо имеется лестница без поручней)	Ф	Установить поручни к лестнице и/или оборудовать пандус с бортиками (ширина между поручнями – не менее 0,9 м, уклон – 8%) и ограждением с 1 стороны с двойными поручнями (высота 0,7 и 0,9 м)	ТС РР

		Временно – организовать помощь персонала	ПП
Отсутствуют крючки для костылей и тростей в санитарно-гигиенических помещениях	Ф	Установить крючки (держатели) для костылей и тростей	ТС РР
Отсутствие поручней рядом с унитазом и раковиной	Ф	Установить поручни рядом с унитазом и раковиной	ТС РР

**Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(при поражениях нижних конечностей)**

1.	Помощь со стороны персонала организации гражданам с нарушениями нижних конечностей может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствие или ненормативные поручни и проч.), так и в связи с особенностями нарушений у инвалида (например, выраженные навязчивые движения – гиперкинезы или скованность движений - спастика); 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
2.	Человеку, пользующемуся при передвижении техническими средствами и столкнувшемуся с описанными выше физическими барьерами, следует предложить

	<p>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</p>
3.	<p>При оказании помощи инвалиду с поражениями нижних конечностей может понадобиться помощь с использованием иных технических средств (в зависимости от обстоятельств), которую также стоит согласовать с ним; так, можно предложить преодолеть какие-либо барьеры на кресле-коляске или на каталке и проч.</p>
4.	<p>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, о порядке обращения и о порядке ее оказания</p>

**3.3. Существенные барьеры и их преодоление
с помощью персонала и вспомогательных средств –
для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(при поражениях верхних конечностей)**

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Неорганизованность помощи на объекте при необходимости действий руками	О	Организовать помощь со стороны персонала	ПП
Невозможность, сложность в написании текстов, подписании документов	О	Организовать помощь со стороны персонала	ПП
Наличие неудобных, трудноуправляемых (круглых) ручек на дверях	Ф	Заменить ручки на скобообразные или рычажного типа; либо установить двери с автоматическим открыванием	ТС РР
Неудобные ручки кранов в санитарно-гигиенических помещениях (округлые)	Ф	Установить локтевой специализированный смеситель с длинной ручкой или сенсорный, и с термостатом	ТС РР

**Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи
инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(при поражениях верхних конечностей)**

1.	Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культей, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку;
----	--

	приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом
2.	При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и проч.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций – нередко приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с инвалидом в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные
3.	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.)
4.	При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в т.ч. с использованием вспомогательных технических средств
5.	При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал

3.4. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями зрения (при полной потере – слепота)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие тактильной информации, выполняющей информирующую, направляющую и предупреждающую функции на путях движения (на прилегающей территории, на путях движения внутри здания)	Ф И	Организовать сопровождение персоналом	ПП
		Установить стенды с рельефно-графической информацией (мнемосхемы), при необходимости – с голосовым дублированием. Установить тактильные указатели: - на покрытии пешеходных путей на участке не менее чем за 0,8 м до объекта информации (тактильная полоса шириной 0,5- 0,6 м); - на путях движения внутри здания на расстоянии 0,6 м, в том числе перед дверными проемами и началом лестницы, а также перед поворотом коммуникационных путей	ТС ОМ РР
Отсутствие (нарушение нормативных требований) поручней на лестнице, пандусе;	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон на высоте 0,9 м (допустимо от 0,85 до 0,92 м), на пандусе – и 0,7 м, с тактильным обозначением этажей;	ТС РР

отсутствие тактильного обозначения этажей		завершающие горизонтальные части поручня должны быть длиннее марша лестницы на 0,3 м (допускается от 0,27 до 0,33 м) и должны иметь не травмирующее завершение	
		Временно - помощь персонала (сопровождение)	ПП
На информационных вывесках, табло, схемах, стендах, обозначениях, кнопках в лифтах отсутствует дублирование рельефными знаками	Ф И	Установить информационные обозначения с дублированием рельефными знаками (в лифтах возможно дополнительное голосовое дублирование)	ТС РР ОМ
Незакрепленная водосборная решетка; наличие круглых ячеек более 1,8 см в диаметре	Ф	Закрепить/ заменить водосборную решетку (предпочтительны квадратные либо ромбовидные ячейки)	ТС РР
Не организован доступ на объект и место ожидания собаки-проводника	О	Организовать доступ собаки-проводника и зону ее размещения (ожидания) - при необходимости	РР ОМ ПП
Отсутствует информация о расположении предметов в санитарно-гигиенических помещениях. Отсутствуют поручни и крючки для тростей	Ф	Установить у входа в санитарно-гигиеническое помещение мнемосхему (с обозначением расположения основных устройств и предметов), установить поручни и крючки для костылей и тростей	ТС ОМ

Не организована помощь при необходимости чтения и подписания документов (в том числе при отсутствии их копий, выполненных шрифтом Брайля)	И О	Организовать оказание помощи со стороны персонала	ПП
		Обеспечить наличие копий документов, выполненных шрифтом Брайля	ОМ ТС

**Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения
(при полной потере – слепота)**

1.	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), а также предложить свою помощь
2.	Если помощь не принята, так же, 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 (например, остановившись, поднять руку)
3.	Подойдя к невидящему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и 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
4.	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)
5.	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.)
6.	Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью
7.	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)
8.	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: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло, и проч.
9.	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)

10.	При необходимости познакомить невидящего человека с документом, тем более требующим осознанного принятия решения и подписи, можно предложить ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место подписи
11.	Передавая невидящему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и денежные купюры (последовательно и точно называя их)
12.	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)
13.	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, в гостинице – расположение мебели, и т.п.
14.	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

3.5. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями зрения (при частичном нарушении)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие (нарушение требований) контрастной маркировки препятствий, появляющихся на путях движения (пороги, ступени лестниц, прозрачное полотно двери, колонны и т.п.), а также внутреннего оборудования	Ф И	Разместить (нанести) контрастную маркировку: - на прозрачных полотнах дверей - высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м на уровне от 1,2 м до 1,5 м от поверхности пешеходного пути, - на проступь крайних ступеней лестницы (марша) Дверные наличники или края дверного полотна и ручки окрашивать в контрастные (отличные от дверного полотна) цвета. Использовать контрастные сочетания цветов в применяемом оборудовании (дверь - стена, дверь - ручка; санитарный прибор - пол, стена; стена - выключатели и т.п.).	ТС РР
		Временно – помощь персонала (сопровождение)	ПП
Отсутствие (нарушение нормативных требований)	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон лестницы на высоте 0,9 м (допустимо от 0,85 до 0,92	ТС РР

поручней на лестнице; ступени разной геометрии		м); завершающие горизонтальные части поручня длиннее марша на 0,3 м (допускается от 0,27 до 0,33 м) и должны иметь не травмирующее завершение	
На информационных вывесках, табло, схемах, обозначениях - использование знаков недостаточных размеров, недостаточной контрастности, освещенности	Ф И	Расположить информацию на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию рассматривания, на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола; обеспечить достаточную освещенность информационных зон	ТС РР
		Временно - помощь персонала (сопровождение)	ПП

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичном нарушении)

1.	При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала - при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации (в том числе освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, отсутствии цветовой предупредительной разметки). В таком случае следует предложить инвалиду с нарушением зрения помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка
----	---

	оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути
2.	При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения - предупреждать о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации)
3.	При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях; либо предоставить технические средства (для чтения, для увеличения размера читаемого текста или дополнительной освещенности)

3.6. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями слуха (при полной потере – глухота)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Недостаточность (отсутствие) зрительной информации	И Ф	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, о размещении и назначении функциональных помещений, о расположении путей эвакуации и т.п.	ТС ОМ
Неорганизованность (при необходимости) сурдоперевода, тифлосурдоперевода или допуска сурдо-, тифлосурдопереводчика при оказании услуг	И О	Организовать сурдоперевод, допуск сурдопереводчика; (в зале дополнительно - предусмотреть место размещения сурдопереводчика и освещение зоны его расположения - при необходимости)	ПП ОМ
Отсутствие визуального (в том числе светового) дублирование звуковой информации	И	Обеспечить дублирование звуковой информации визуальной (в том числе световой)	ТС РР

**Рекомендации по взаимодействию и оказанию
помощи инвалидам с нарушениями слуха
(при полной потере – глухота)**

1.	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)
2.	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)
3.	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
4.	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
5.	Если неслышащий человек владеет языком жестов, стоит предложить ему пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг) ¹² При этом, при предоставлении в организациях услуг, требующих слухоречевого контакта (обучение, зрелищные

¹² Инвалид с рекомендацией в ИПРА о нуждаемости в сурдопереводе, имеет право на получение услуг сурдоперевода в объеме 40 часов в год за счет средств федерального бюджета

	мероприятия и т.п.), а также при организации трудовой деятельности с созданием специального рабочего места для неслышащего человека – услуги по сурдопереводу предоставляются инвалиду по слуху бесплатно, являясь обязательством организации, предоставляющей услугу (образовательного учреждения, концертной организации и проч.), а также работодателя
6.	В случае, если у неслышащего человека недостаточно сформирована речь, следует использовать рекомендации, описанные ниже – в разделе 3.8 (пункт 5)

3.7. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями слуха (при частичном нарушении)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Недостаточность зрительной информации	И	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, о размещении и назначении функциональных помещений, расположении путей эвакуации и т.д.	ТС ОМ
		Временно – помощь персонала	ПП
Наличие помех для людей, пользующихся слуховыми аппаратами (посторонних шумов, радио- и электромагнитных)	И О	Установить индукционную систему (переносную - при кабинетной и прилавочной формах обслуживания, и стационарную - при зальной форме обслуживания). Устранить электромагнитные помехи (экранированием)	ТС РР
		Организовать размещение лиц с нарушениями слуха в зале на расстоянии не более 3 м от источника звука	ПП ОМ
Отсутствие визуального (в том числе светового) дублирования звуковой информации	И	Обеспечить дублирование звуковой информации визуальной (в том числе световой); при необходимости – на специальных экранах, бегущей строкой и т.п.	ТС ОМ

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичном нарушении)

1.	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 коммуникации для него предпочтителен
2.	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)
3.	Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию и проч.)
4.	Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировав, продублировав жестами, иллюстрациями
5.	Для обеспечения четкости получаемой гражданами, пользующимися слуховыми аппаратами, информации (чистки ее от шумов) важно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учетом удаленности источника звука, размеров помещения)

3.8. Существенные барьеры и их преодоление с помощью персонала и вспомогательных средств - для инвалидов с нарушениями умственного развития

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; трудности ориентации при неоднозначности информации	И	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, размещении и назначении функциональных помещений, расположении путей эвакуации и т.п. - на простом ясном языке	ТС ОМ
		При необходимости – помощь персонала	ПП
Отсутствие ограждений опасных мест; отсутствие (при необходимости) сопровождения персоналом	Ф И О	Оградить опасные участки, обозначить места, куда доступ посетителям не предусмотрен	ТС ОМ РР
		При необходимости – помощь персонала	ПП

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями умственного развития

1.	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
----	--

	<p>принижать их возможности или их достоинство, не говорить как бы свысока</p>
2.	<p>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</p>
3.	<p>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</p>
4.	<p>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 вспомогательный персонал</p>
5.	<p>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</p>

	<p>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.</p>
6.	<p>При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями, описанными ранее, в соответствующих разделах</p>

КОНВЕНЦИЯ О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ (извлечения)

Статья 1

Цель

Цель настоящей Конвенции заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Статья 2

Определения

Для целей настоящей Конвенции:

«общение» включает использование языков, текстов, азбуки Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств, равно как печатных материалов, аудиосредств, обычного языка, чтецов, а также усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, включая доступную информационно-коммуникационную технологию;

«язык» включает речевые и жестовые языки и другие формы неречевых языков;

«дискриминация по признаку инвалидности» означает любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области. Она включает все формы дискриминации, в том числе отказ в разумном приспособлении;

«разумное приспособление» означает внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих

модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод;

«универсальный дизайн» означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

Статья 3

Общие принципы

Принципами настоящей Конвенции являются:

a) уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

b) недискриминация;

c) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

d) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

e) равенство возможностей;

f) доступность;

g) равенство мужчин и женщин;

h) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

...

Статья 8

Просветительно-воспитательная работа

1. Государства-участники обязуются принимать безотлагательные, эффективные и надлежащие меры к тому, чтобы:

a) повышать просвещенность всего общества, в том числе на уровне семьи, в вопросах инвалидности и укреплять уважение прав и достоинства инвалидов;

b) вести борьбу со стереотипами, предрассудками и вредными обычаями в отношении инвалидов, в том числе на почве половой принадлежности и возраста, во всех сферах жизни;

c) пропагандировать потенциал и вклад инвалидов.

2. Принимаемые с этой целью меры включают:

a) развертывание и ведение эффективных общественно-просветительных кампаний, призванных:

i) воспитывать восприимчивость к правам инвалидов;

ii) поощрять позитивные представления об инвалидах и более глубокое понимание их обществом;

iii) содействовать признанию навыков, достоинств и способностей инвалидов, а также их вклада на рабочем месте и на рынке труда;

b) воспитание на всех уровнях системы образования, в том числе у всех детей начиная с раннего возраста, уважительного отношения к правам инвалидов;

c) побуждение всех органов массовой информации к такому изображению инвалидов, которое согласуется с целью настоящей Конвенции;

d) продвижение воспитательно-ознакомительных программ, посвященных инвалидам и их правам.

Статья 9

Доступность

1. Чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, государства-участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и

устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

a) на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;

b) на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

2. Государства-участники принимают также надлежащие меры к тому, чтобы:

a) разрабатывать минимальные стандарты и руководящие ориентиры, предусматривающие доступность объектов и услуг, открытых или предоставляемых для населения, вводить их в действие и следить за их соблюдением;

b) обеспечивать, чтобы частные предприятия, которые предлагают объекты и услуги, открытые или предоставляемые для населения, учитывали все аспекты доступности для инвалидов;

c) организовывать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;

d) оснащать здания и другие объекты, открытые для населения, знаками, выполненными азбукой Брайля и в легкочитаемой и понятной форме;

e) предоставлять различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности зданий и других объектов, открытых для населения;

f) развивать другие надлежащие формы оказания инвалидам помощи и поддержки, обеспечивающие им доступ к информации;

g) поощрять доступ инвалидов к новым информационно-коммуникационным технологиям и системам, включая Интернет;

h) поощрять проектирование, разработку, производство и распространение изначально доступных информационно-коммуникационных технологий и систем, так чтобы доступность этих технологий и систем достигалась при минимальных затратах.

...

Статья 19

Самостоятельный образ жизни и вовлеченность в местное сообщество

Государства–участники настоящей Конвенции признают равное право всех инвалидов жить в обычных местах проживания, при равных с другими людьми вариантах выбора, и принимают эффективные и надлежащие меры для того, чтобы содействовать полной реализации инвалидами этого права и их полному включению и вовлечению в местное сообщество, в том числе обеспечивая, чтобы:

a) инвалиды имели возможность выбирать наравне с другими людьми свое место жительства и то, где и с кем проживать, и не были обязаны проживать в каких-то определенных жилищных условиях;

b) инвалиды имели доступ к разного рода оказываемым на дому, по месту жительства и иным вспомогательным услугам на базе местного сообщества, включая персональную помощь, необходимую для поддержки жизни в местном сообществе и включения в него, а также для недопущения изоляции или сегрегации от местного сообщества;

c) услуги и объекты коллективного пользования, предназначенные для населения в целом, были в равной степени доступны для инвалидов и отвечали их нуждам.

Статья 20

Индивидуальная мобильность

Государства-участники принимают эффективные меры для обеспечения индивидуальной мобильности инвалидов с максимально возможной степенью их самостоятельности, в том числе путем:

a) содействия индивидуальной мобильности инвалидов избираемым ими способом, в выбираемое ими время и по доступной цене;

b) облегчения доступа инвалидов к качественным средствам, облегчающим мобильность, устройствам, ассистивным технологиям и услугам помощников и посредников, в том числе за счет их предоставления по доступной цене;

c) обучения инвалидов и работающих с ними кадров специалистов навыкам мобильности;

d) побуждения предприятий, которые занимаются производством средств, облегчающих мобильность, устройств и ассистивных технологий, к учету всех аспектов мобильности инвалидов.

Статья 21

Свобода выражения мнения и убеждений и доступ к информации

Государства-участники принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды могли пользоваться правом на свободу выражения мнения и убеждений, включая свободу искать, получать и распространять информацию и идеи наравне с другими, пользуясь по своему выбору всеми формами общения, определяемыми в статье 2 настоящей Конвенции, включая:

a) снабжение инвалидов информацией, предназначенной для широкой публики, в доступных форматах и с использованием технологий, учитывающих разные формы инвалидности, своевременно и без дополнительной платы;

b) принятие и содействие использованию в официальных сношениях: жестовых языков, азбуки Брайля, усиливающих и альтернативных способов общения и всех других доступных способов, методов и форматов общения по выбору инвалидов;

c) активное побуждение частных предприятий, оказывающих услуги широкой публике, в том числе через Интернет, к предоставлению информации и услуг в доступных и пригодных для инвалидов форматах;

d) побуждение средств массовой информации, в том числе предоставляющих информацию через Интернет, к превращению своих услуг в доступные для инвалидов;

...

Статья 24

Образование

1. Государства-участники признают право инвалидов на образование. В целях реализации этого права без дискриминации

и на основе равенства возможностей государства-участники обеспечивают инклюзивное образование на всех уровнях и обучение в течение всей жизни,...

2. При реализации этого права государства-участники обеспечивают, чтобы:

a) инвалиды не исключались по причине инвалидности из системы общего образования, а дети-инвалиды — из системы бесплатного и обязательного начального образования или среднего образования;

b) инвалиды имели наравне с другими доступ к инклюзивному, качественному и бесплатному начальному образованию и среднему образованию в местах своего проживания;

c) обеспечивалось разумное приспособление, учитывающее индивидуальные потребности;

d) инвалиды получали внутри системы общего образования требуемую поддержку для облегчения их эффективного обучения;

e) в обстановке, максимально способствующей освоению знаний и социальному развитию, сообразно с целью полной охваченности принимались эффективные меры по организации индивидуализированной поддержки.

...

5. Государства-участники обеспечивают, чтобы инвалиды могли иметь доступ к общему высшему образованию, профессиональному обучению, образованию для взрослых и обучению в течение всей жизни без дискриминации и наравне с другими. С этой целью государства-участники обеспечивают, чтобы для инвалидов обеспечивалось разумное приспособление.

Статья 26

Абилитация и реабилитация

...

3. Государства-участники поощряют наличие, знание и использование относящихся к абилитации и реабилитации ассистивных устройств и технологий, предназначенных для инвалидов.

...

Статья 27

Труд и занятость

1. Государства-участники признают право инвалидов на труд наравне с другими; оно включает право на получение возможности зарабатывать себе на жизнь трудом, который инвалид свободно выбрал или на который он свободно согласился, в условиях, когда рынок труда и производственная среда являются открытыми, инклюзивными и доступными для инвалидов. Государства-участники обеспечивают и поощряют реализацию права на труд, в том числе теми лицами, которые получают инвалидность во время трудовой деятельности, путем принятия, в том числе в законодательном порядке, надлежащих мер, направленных, в частности, на следующее:

...

c) обеспечение того, чтобы инвалиды могли осуществлять свои трудовые и профсоюзные права наравне с другими;

d) наделение инвалидов возможностью эффективного доступа к общим программам технической и профессиональной ориентации, службам трудоустройства и профессиональному и непрерывному обучению;

...

Статья 30

Участие в культурной жизни, проведении досуга и отдыха и занятии спортом

1. Государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

a) имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;

b) имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театру и другим культурным мероприятиям в доступных форматах;

c) имели доступ к таким местам культурных мероприятий или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели в наиболее возможной

степени доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

...

4. Инвалиды имеют право наравне с другими на признание и поддержку их особой культурной и языковой самобытности, включая жестовые языки и культуру глухих.

5. Чтобы наделить инвалидов возможностью участвовать наравне с другими в проведении досуга и отдыха и в спортивных мероприятиях, государства-участники принимают надлежащие меры:

...

с) для обеспечения того, чтобы инвалиды имели доступ к спортивным, рекреационным и туристическим объектам;

...

е) для обеспечения того, чтобы инвалиды имели доступ к услугам тех, кто занимается организацией досуга, туризма, отдыха и спортивных мероприятий.

*Конвенция принята резолюцией 61/106
Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года;
подписана Российской Федерацией в 2008 году,
ратифицирована 03.05.2012*

ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА (тезисы)¹³

- Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.
- Не надо меня поддерживать, я не так слаб, как кажется.
- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.
- Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.
- Помогите мне познать то, что я хочу.
- Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
- Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.
- Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.
- Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.
- Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.
- Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

*Норман Кюнк,
американский активист движения в защиту прав инвалидов*

¹³ Из публикации Движение за независимый образ жизни. Философия независимой жизни инвалидов – по ссылке <http://dislife.ru/articles/view/546> и <https://perspektiva-inva.ru/philosophy-of-living>

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИСТОЧНИКИ

Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения. Методическое пособие для руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания населения Свердловской области. Авторы-составители: Т.Н.Шеломанова, Л.В.Корякова. – Санкт-Петербург – Екатеринбург: МРЦ «Доступный мир», 2015.- 60 с.;

Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 2. Организация паспортизации объектов и услуг: оценка состояния доступности, разработка и реализация управленческих решений. Авторы-составители: Т.Н.Шеломанова, М.В.Рохманова. – Санкт-Петербург: МРЦ «Доступный мир», 2016.- 60 с.

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 Москва, Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации, 2015 (2 части). - 550 с.
<http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/handicapped/108>

Этика и деонтология в практической деятельности специалистов учреждений медико-социальной экспертизы, тактика бесконфликтного поведения. Методическое пособие. Под ред. Морозовой Е.В. – канд. психол. наук, руководителя Центра социальной, профессиональной и психологической экспертно-реабилитационной диагностики и реабилитации ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России. - 121 с.
http://www.invalidnost.com/publ/sotrudnikam_sluzhby_mseh/ehtika_i_deontologija_v_dejatelnosti_ekspertov_mseh/3-1-0-616

В. Шарыпов. «Взаимное консультирование инвалидов», Барнаул, 2005 - http://data.lact.ru/f1/s/10/778/basic/122/921/Vzaimnoe_Konsultirovanie.pdf

Движение за независимый образ жизни. Философия независимой жизни инвалидов. - <http://dislife.ru/articles/view/546> и <https://perspektiva-inva.ru/philosophy-of-living>

К независимой жизни. Пособие для инвалидов, - РООИ «Перспектива», Москва. 2000 - <https://perspektiva-inva.ru/userfiles/publication/k-nezavisimoi-zhizni.pdf>

Культура общения – язык и этикет, - Москва, РООИ «Перспектива», 2000 - <https://perspektiva-inva.ru/our-pubs/vw-967>

Примерная инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения (организации) - http://mintrudrb.ru/upload/docs/manual_ds.pdf и http://www.ugatu.su/assets/files/documents/invalid/manual_ds.pdf

Авторы – составители просят присылать свои отзывы о настоящем пособии, а также предложения по развитию описанной в нем деятельности по адресам электронной почты:

shelomtn@mail.ru - Шеломанова Татьяна Николаевна

marinavroh@gmail.com - Рохманова Марина Владимировна

Дополнительная информация - на сайте Межрегионального ресурсного центра «Доступный мир» - <http://rehabresource.ru>