



Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Рязанский государственный медицинский университет
имени академика И.П. Павлова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора 512-г от 20.09.2022

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке обеспечения условий доступности объектов
и предоставляемых услуг для инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья, а также оказания им при этом необходимой
помощи в ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России и Ефремовском
филиале ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

Выпуск 02

Дата введения: 2022

Рязань, 2022

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Д.Н. Оськин	16.09.2022
Согласовал	Начальник юридического отдела	Д.В. Межевикин	16.09.2022
Согласовал	Начальник учебного управления	Л.В. Травина	16.09.2022
Согласовал	Начальник учебно-методического управления	С.А. Камаева	16.09.2022
Согласовал	Председатель Совета обучающихся	Е.Н. Ковалева	16.09.2022
Согласовал	Председатель Совета родителей	Е.Н. Танишина	16.09.2022
Согласовал	И.о. директора Ефремовского филиала ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	Г.Н. Хромышева	19.09.2022
Согласовал	Проректор по учебной работе	О.М. Урясьев	19.09.2022
Версия 02			Стр. 1 из 15

1 Общие положения

1.1 Положение о порядке обеспечения условий доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи в федеральном государственном образовательном учреждении высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Университет) и Ефремовского филиала ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России (далее - Филиал), и при получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов работниками образовательных организаций, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг в сфере образования и использованию объектов наравне с другими лицами.

1.2 Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования»;
- Уставом Университета;
- Положением о Ефремовском филиале ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России;
- иными локальными нормативными актами Университета/Филиала.

1.3 Цель Положения – обеспечение обучающимся, относящимся к категории инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ), равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в

том числе равных прав на получение всех необходимых образовательных услуг.

1.4 Задачи Положения:

- обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи работниками образовательных организаций;
- закрепление и разъяснение работникам образовательных организаций основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Университету/Филиалу и работникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;
- формирование у работников единообразного понимания настоящего Положения о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- обязанность работников знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению доступности объектов и предоставляемых образовательных услуг;
- формирование толерантного сознания работников независимо от занимаемой должности по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.5 Ресурсный учебно-методический центр по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России (далее – РУМЦ), целью которого является сопровождение деятельности, направленной на создание специальных условий, обеспечивающих доступность образования на всех этапах образовательного процесса обучающихся, относящихся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, обязан:

- координировать деятельность по созданию специальных условий для обучающихся, относящихся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ;
- своевременно рассматривать предоставляемые обучающимся, относящимся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, документы с целью обеспечения специальных условий;
- предоставлять обучающимся, относящимся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, информацию в доступном для них формате;
- соблюдать конфиденциальность информации, сообщенной обучающимся, относящимся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, о своей инвалидности, и предоставлять данную информацию третьим лицам только в случаях, предусмотренных законом;

- обеспечивать взаимодействие между обучающимися, относящимися к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, и работниками образовательных организаций;
- информировать и консультировать работников и обучающихся по вопросам, связанным с инвалидностью.

1.6 Работники образовательных организаций имеют право получать консультации в РУМЦ по поводу создания для обучающихся, относящихся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, специальных условий.

1.7 Для формирования системы информирования и консультирования профессорско-преподавательского состава работников, в том числе вузов-партнеров, инвалидов и лиц с ОВЗ, а также их родителей (законных представителей), других заинтересованных лиц и организаций по вопросам инклюзивного образования, в том числе по обеспечению условий доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ, а также оказания им при этом необходимой помощи в Университете создан Call-центр РУМЦ.

2 Используемые в положении понятия и определения

2.1 Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты¹.

2.2 Лицо с ОВЗ – лицо, имеющее физический и (или) психический недостаток, которые препятствуют освоению образовательных программ без создания специальных условий для получения образования.

2.3 Инвалидность – это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими².

2.4 Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области³.

¹Статья 1 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

² Пункт «е» Преамбулы Конвенции о правах инвалидов (принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006).

³Статья 5 Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

2.5 Объект – здание, сооружение и помещение, включая физкультурно-спортивное оборудование.

3 Основные принципы деятельности Университета/Филиала, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи

3.1 Деятельность образовательных организаций, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи осуществляется на основе следующих основных принципов:

- уважения достоинства человека, его самостоятельности, включая свободу делать выбор, и независимости;
- недопустимости дискриминации;
- полного и эффективного вовлечения в общество;
- уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- равенства возможностей;
- доступности;
- уважения права инвалидов сохранять свою индивидуальность.

3.2 В связи с п. 3.1. указанного Положения профессорско-преподавательский состав Университета и преподавательский состав Филиала обязан:

- оценивать обучающихся, относящихся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, исключительно на основе тех результатов, которые они демонстрируют при выполнении учебных заданий и сдачи экзаменов;
- взаимодействовать с обучающимся, относящимся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, и с РУМЦ в целях создания для обучающегося инвалида специальных условий (см. Приложение № 1);
- способствовать созданию доступной образовательной среды для всех обучающихся.

4 Условия доступности объектов и предоставляемых услуг в соответствии с установленными требованиями

4.1 Университет/Филиал организует инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

4.2 Образовательными организациями обеспечивается создание инвалидам и лицам с ОВЗ следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью работников образовательных организаций с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью работников образовательных организаций, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения, и организация их самостоятельного передвижения по территории объекта;
- содействие инвалиду и лицу с ОВЗ при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме и порядку⁴.
- отражение на официальном сайте Университета/Филиала информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ, об обеспечении доступа в здания Университета/Филиала инвалидов и лиц с ОВЗ, об условиях питания обучающихся и условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ, о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.
- адаптация официального сайта Университета/Филиала для лиц с нарушением зрения (слабовидящих);

⁴ Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика;
- наличие в одном из помещений, предназначенных для проведения массовых мероприятий, индукционных петель и звукоусиливающей аппаратуры;
- обеспечение Университетом/Филиалом предоставления услуг тьютора на основании соответствующей рекомендации в заключении психолого-медико-педагогической комиссии или на основании индивидуальной программы реабилитации инвалида;
- предоставление бесплатно учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
- оказание работниками Университета/Филиала иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг в сфере образования и использованию объектов наравне с другими лицами⁵;
- оборудование на прилегающих к объекту (объектам) Университета/Филиала территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

4.3 Университет/Филиал в целях определения мер по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг проводит обследование данных объектов и предоставляемых услуг, по результатам которого составляется паспорт доступности объектов и услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ.

4.4 Университет разрабатывает и утверждает планы мероприятий («дорожные карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с Правилами разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов и услуг в установленных сферах деятельности⁶.

⁵ См. Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утв. Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

⁶ См. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2015 г. № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности».

4.5 В целях обеспечения специальных условий для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам дополнительного, среднего и высшего профессионального образования структурные подразделения Университета/Филиала во взаимодействии с РУМЦ выполняют следующие функции:

- Приёмная комиссия проводит набор обучающихся, в том числе лиц с инвалидностью и ОВЗ;
- управление по воспитательной работе (в Филиале – сектор развития творческих инициатив обучающихся) проводит мероприятия по оказанию необходимой волонтерской помощи инвалидам и лицам с ОВЗ, способствует созданию в Университете/Филиале толерантной социокультурной среды;
- отдел по воспитательной работе (в Филиале – сектор развития творческих инициатив обучающихся) обеспечивает социальное сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ, включая содействие в решении бытовых проблем, вопросов, касающихся предоставления общежития, социальных выплат, стипендиального обеспечения, выделения материальной помощи, а также адаптацию инвалидов и лиц с ОВЗ к условиям и режиму учебной деятельности;
- факультеты и кафедры Университета (в Филиале – учебно-воспитательный отдел) обеспечивают организационно-педагогическое сопровождение, направленное на всесторонний контроль учебы инвалидов и лиц с ОВЗ в соответствии с графиком учебного процесса в условиях инклюзивного образования; контроль над посещаемостью ими занятий; оказание помощи в организации самостоятельной учебной работы в случае ухудшения состояния здоровья; организацию необходимых индивидуальных консультаций; контроль сдачи зачетов, экзаменов и иных форм аттестаций, помощь в ликвидации академических задолженностей; коррекцию взаимодействия обучающихся с преподавателями в учебном процессе;
- факультет дополнительного профессионального образования организует образовательный процесс инвалидов и лиц с ОВЗ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- научная библиотека совместно с центром коллективного пользования техническими средствами обучения РУМЦ обеспечивает инвалидов и лиц с ОВЗ учебной литературой, информационными средствами и ресурсами, в том числе в электронном виде; размещает и актуализирует информацию о наличии специальных условий для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ, о наличии специальных технических и программных средств обучения;
- кафедра физического воспитания и здоровья (в Филиале – преподаватели дисциплины физическая культура) организуют занятия по адаптивной физической культуре; осуществляет подготовку обучающихся, относящихся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, в спортивных соревнованиях; способствует оснащению Университета/Филиала спортивным оборудованием, адаптированным для инвалидов и лиц с ОВЗ различных нозологий;

- отдел по внеучебной работе и поддержке студенческих инициатив совместно с центром культуры и досуга вовлекает обучающихся, относящихся к категории инвалидов и ОВЗ, в занятия творческой деятельностью, в том числе с использованием арт-терапевтических технологий;
- профком сотрудников и студентов совместно с юридическим отделом осуществляют юридическую помощь;
- центр содействия трудоустройству и сопровождению выпускников оказывает содействие в трудоустройстве выпускников, относящихся к категории инвалидов и лиц с ОВЗ;
- поликлиническое отделение для обслуживания студентов научно-клинического центра гематологии, онкологии и иммунологии ведет специализированный учет лиц с инвалидностью и ОВЗ, осуществляет их медицинско-оздоровительное сопровождение, включающее периодическую диагностику состояния здоровья, проводит мероприятия, направленные на сохранение их здоровья, развитие имеющегося адаптационного потенциала, приспособляемости к учебе, а также оказание первой медицинской помощи;
- административно-хозяйственная часть (в Филиале – хозяйственный отдел) обеспечивает доступность для инвалидов и лиц с ОВЗ прилегающей к Университету/Филиалу территории, входных групп, путей перемещения внутри здания, а также доступность зданий студенческих общежитий, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для обучающихся различных нозологий, наличие визуальной, звуковой и тактильной информации для успешной навигации внутри зданий, а также сигнализации в случае возникновения опасных ситуаций.
- Call-центр РУМЦ оказывает консультационные услуги по вопросам реализации доступности инклюзивного образования в Университете.

5 Область применения положения и круг лиц, попадающих под его действие

5.1 Все работники Университета/Филиала должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

6 Ответственность работников университета/филиала за несоблюдение требований положения

6.1 Ректор, проректоры по направлениям деятельности, директор Филиала работники образовательных организаций независимо от занимаемой должности несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

6.2 К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Университета/Филиала относятся меры дисциплинарной и

административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7 Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение, дополнения и изменения к нему принимаются ученым советом Университета и вступают в силу с даты введения в действие приказом ректора.

7.2 Настоящее Положение вступает в силу со дня введения в действие приказом ректора и действует до момента его отмены или принятия нового локального нормативного акта.

Правила общения с обучающимися, относящимися к категории инвалидов и лиц с ОВЗ⁷

Профессиональная этика для каждого из работников образовательных организаций – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию образовательных услуг, созданию и поддержанию репутации Университета/Филиала, а также формированию положительной культуры и толерантности в образовательных организациях.

Основные принципы взаимодействия с обучающимися, относящимися к категории инвалидов и лиц с ОВЗ:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать обучающегося, относящегося к категории инвалидов и лиц с ОВЗ, и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Основные правила этикета в общении с инвалидами и лицами с ОВЗ

- любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) – это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если инвалида кто-то сопровождает;
- фокусируйтесь не на инвалидности человека, а на нем или на проблеме, которую вы обсуждаете;
- если вы не знаете, что вам делать, спросите. Многие люди предпочтут скорее ответить на вопрос, чем оказаться в неудобном положении;
- не волнуйтесь по поводу того, как вам обратиться к инвалиду. Люди, имеющих и не имеющих инвалидность, имеют имена;
- помните, что инвалиды интересуются теми же темами и сюжетами, как и люди, не имеющие инвалидности;
- говорите нормальным тоном и языком. Если кому-то нужно, чтобы Вы говорили громче, Вас об этом попросят;

⁷ При составлении раздела использованы материалы: Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р.Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова [и др.]; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации; Фонд содействия научным исследованиям проблем инвалидности. М., 2015. 555 с.

- инвалиды хотят участвовать в жизни общества. Убедитесь, что Ваш подход не препятствует этому.
- если Вы сделали ошибку, извинитесь, поправьте себя, сделайте для себя выводы и продолжайте;
- когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кто испытывает трудности с рукой или пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо;
- когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь и назвать себя;
- если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем интересуйтесь инструкциями;
- обращайтесь со взрослыми как со взрослыми. Обращайтесь к инвалидам по именам, когда подобная фамильярность демонстрируется по отношению к остальным. Никогда не проявляйте покровительство к людям, использующим инвалидную коляску, – не кладите им руку на голову или плечи, не обращайтесь уменьшительными именами;
- когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Если это необходимо, задавайте короткие вопросы, которые требуют таких же коротких ответов, кивка или жеста. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.
- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.
- не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав: «Увидимся» или «Слышали об этом» тому, кому это говорить не стоило.

Правила общения с человеком в инвалидной коляске

- при разговоре обращайтесь непосредственно к человеку;
- если в разговоре принимает участие несколько собеседников, обращайтесь лично к человеку в инвалидной коляске, чтобы не исключить его из общения;
- если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, вначале спросите у него или у нее, не нужна ли помощь.;
- человек в инвалидной коляске подскажет вам, что и как нужно сделать;

- не облокачивайтесь и не опирайтесь на коляску, если только ее владелец не разрешил вам этого сделать, наклонитесь или присядьте, расположитесь рядом на стуле, чтобы оказаться на одном уровне с инвалидной коляской;
- помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте ее без разрешения;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;
- если Ваше предложение о помощи принято, спросите насчет инструкций и следуйте им;
- если вам разрешили катить коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость;
- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Используйте список, спрашивайте людей, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, для того, чтобы их устранить.
- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне.
- если существуют архитектурные барьеры, предупредите об этом заранее, чтобы человек имел возможность принимать решения и планировать.
- помните, что, в общем, люди, имеющие трудности при передвижении, не имеют проблем со зрением, слухом и пониманием.

Правила общения с человеком с нарушением зрения

- предложите свою руку. Не направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите;
- не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили;
- опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «В центре комнаты, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик»;
- используйте при описании фразы, характеризующие звук, запах, расстояние;
- обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;
- не отнимайте и не стискивайте трость человека, который плохо видит;
- всегда проясняйте, в каком формате человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, аудиозапись. Не полагайтесь на тот формат, который он обычно предпочитает;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит и его сопровождают;
- если Вы читаете для человека, который плохо видит или не видит, сначала расскажите о том, что Вы собираетесь читать. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят. Всегда называйте себя по имени.

Правила общения с человеком с нарушением слуха

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него;
- не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами;
- существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.
- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно легко тронуть человека за руку или плечо, или же помахать рукой;
- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то;
- если Вас просят повторить что-то несколько раз, попробуйте перефразировать свое предложение;
- если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер или адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;
- если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно». Сообщения должны быть простыми;
- 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.
- не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы типа «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...».

Правила общения с людьми с проблемами в общении

- используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу;
- избегайте клише и идиоматических выражений, если только вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком;
- не говорите «свысока»;
- говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы закончили объяснение;
- исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек;
- если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии.

Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи

- не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в Ваших интересах;
- не перебивайте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он (она) уже закончил;

- не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени;
- смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание;
- если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или заботы компаньону;
- не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали;
- не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас;
- некоторые люди с затрудненной речью имеют трудности с модуляцией. Не делайте преждевременных выводов на основании выражения лица или голосовой модуляции, пока Вы не узнаете человека достаточно хорошо;
- не играйте с чужими приспособлениями, поскольку они – принадлежность человека, его личное пространство, которое нужно уважать;
- если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ, – написать, напечатать.