


# Подготовка персонала объекта к предоставлению доступных услуг людям с инвалидностью



# Барьеры и способы их устранения



БАРЬЕРЫ	МЕТОДЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ
Физические 	Архитектурная доступность
Информационные 	Доступность информации
Поведенческие 	Обучение персонала
Несогласованность действий персонала 	Операционная деятельность объекта (процессы, политики и процедуры)

# Вопросы



- Требования подготовки персонала, как обязательный элемент доступной среды
- Основные направления подготовки персонала объекта или мероприятия к оказанию услуг людям с инвалидностью
- Обследование уровня подготовки персонала исполнителя услуги



**Требования подготовки  
персонала, как обязательный  
элемент доступной среды**

# ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОКУМЕНТАХ



- 1. КОНВЕНЦИЯ ООН О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ  
Статья 4. Общие обязательства

Государства-участники обязуются обеспечивать и поощрять полную реализацию всех прав человека и основных свобод всеми инвалидами без какой бы то ни было дискриминации по признаку инвалидности. С этой целью государства-участники обязуются:

- 1) поощрять преподавание специалистам и персоналу, работающим с инвалидами, признаваемых в настоящей Конвенции прав, чтобы совершенствовать предоставление гарантированных этими правами помощи и услуг.

# ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОКУМЕНТАХ



- 1. КОНВЕНЦИЯ ООН О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ  
Статья 13. Доступ к правосудию
- 2. Чтобы содействовать обеспечению инвалидам эффективного доступа к правосудию, государства-участники способствуют надлежащему обучению лиц, работающих в сфере отправления правосудия, в том числе в полиции и пенитенциарной системе.

# ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОКУМЕНТАХ



- 1. КОНВЕНЦИЯ ООН О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ  
Статья 24. Образование
- ... государства-участники принимают надлежащие меры для привлечения на работу учителей, в том числе учителей-инвалидов, владеющих жестовым языком и/или азбукой Брайля, и для обучения специалистов и персонала работающих на всех уровнях системы образования. Такое обучение охватывает просвещение в вопросах инвалидности и использование подходящих усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, учебных методик и материалов для оказания поддержки

# ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОКУМЕНТАХ



- 1. КОНВЕНЦИЯ ООН О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ

- Статья 25. Здоровье

Государства-участники

d) требуют, чтобы специалисты здравоохранения предоставляли инвалидам услуги того же качества, что и другим лицам, в том числе на основе свободного и информированного согласия посредством, среди прочего, повышения осведомленности о правах человека, достоинстве, самостоятельности и нуждах инвалидов за счет обучения и принятия этических стандартов для государственного и частного здравоохранения;



# ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В РОССИЙСКОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ



- ЗАКОН О СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ ИНВАЛИДОВ
- ст. 14 Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации.

Обеспечиваются подготовка, повышение квалификации и профессиональная переподготовка преподавателей и переводчиков русского жестового языка, развитие русского жестового языка.

# ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В РОССИЙСКОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ



- **ЗАКОН О СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ ИНВАЛИДОВ**

- **Статья 15. Обеспечение беспрепятственного доступа**

инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур  
Федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам: 8) оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организациями, предоставляющими услуги населению, в пределах установленных полномочий осуществляется инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

# ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В РОССИЙСКОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ



- **ЗАКОН ОБ ОСНОВАХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН**
  - ст. 8 Полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания
    - 17) организация профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования работников поставщиков социальных услуг;
- ЗАКОН ОБ ОБРАЗОВАНИИ**
- ст. 79 Организация получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья
12. Государство в лице уполномоченных им органов государственной власти Российской Федерации и органов государственной власти субъектов Российской Федерации обеспечивает подготовку педагогических работников, владеющих специальными педагогическими подходами и методами обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, и содействует привлечению таких работников в организации, осуществляющие образовательную деятельность

# ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В РОССИЙСКОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ



- ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА "ДОСТУПНАЯ СРЕДА" НА 2011 - 2020 ГОДЫ
- обучение специалистов учреждений медико-социальной экспертизы, в том числе по вопросам этики и деонтологии при проведении медико-социальной экспертизы;
- обучение специалистов по реализации программ сопровождения детей-инвалидов в образовательных организациях среднего и высшего профессионального образования;
- обучение специалистов органов службы занятости особенностям организации работы с инвалидами, в том числе по сопровождению, при решении вопросов занятости
- приказы по утверждению программ обучения специалистов сопровождения (тьюторы, ассистенты) и специалистов органов реабилитации и абилитации работе с инвалидами и детьми-инвалидами

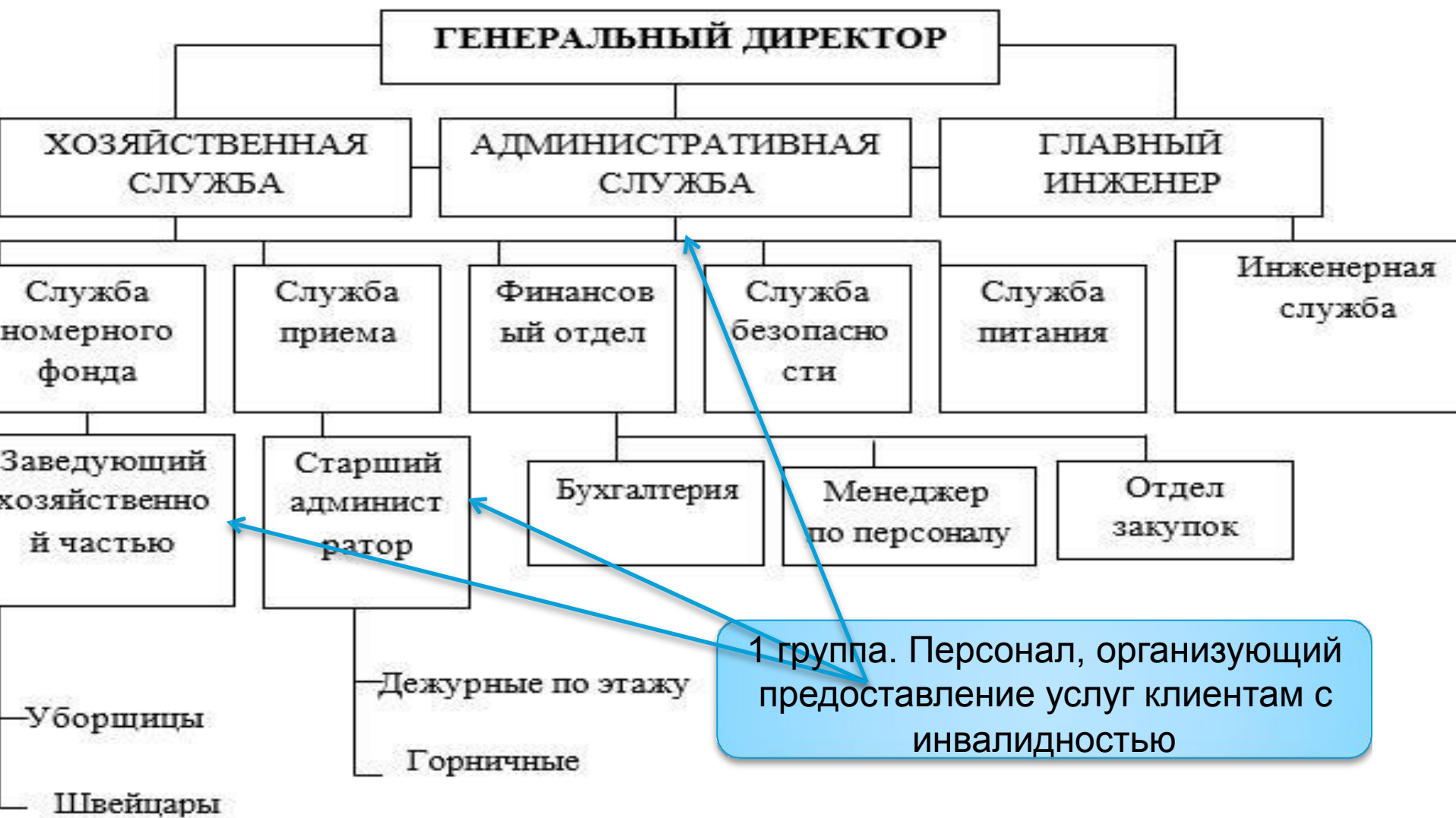
# ДОКУМЕНТЫ МИНТРУДА РФ



- 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, 2015.

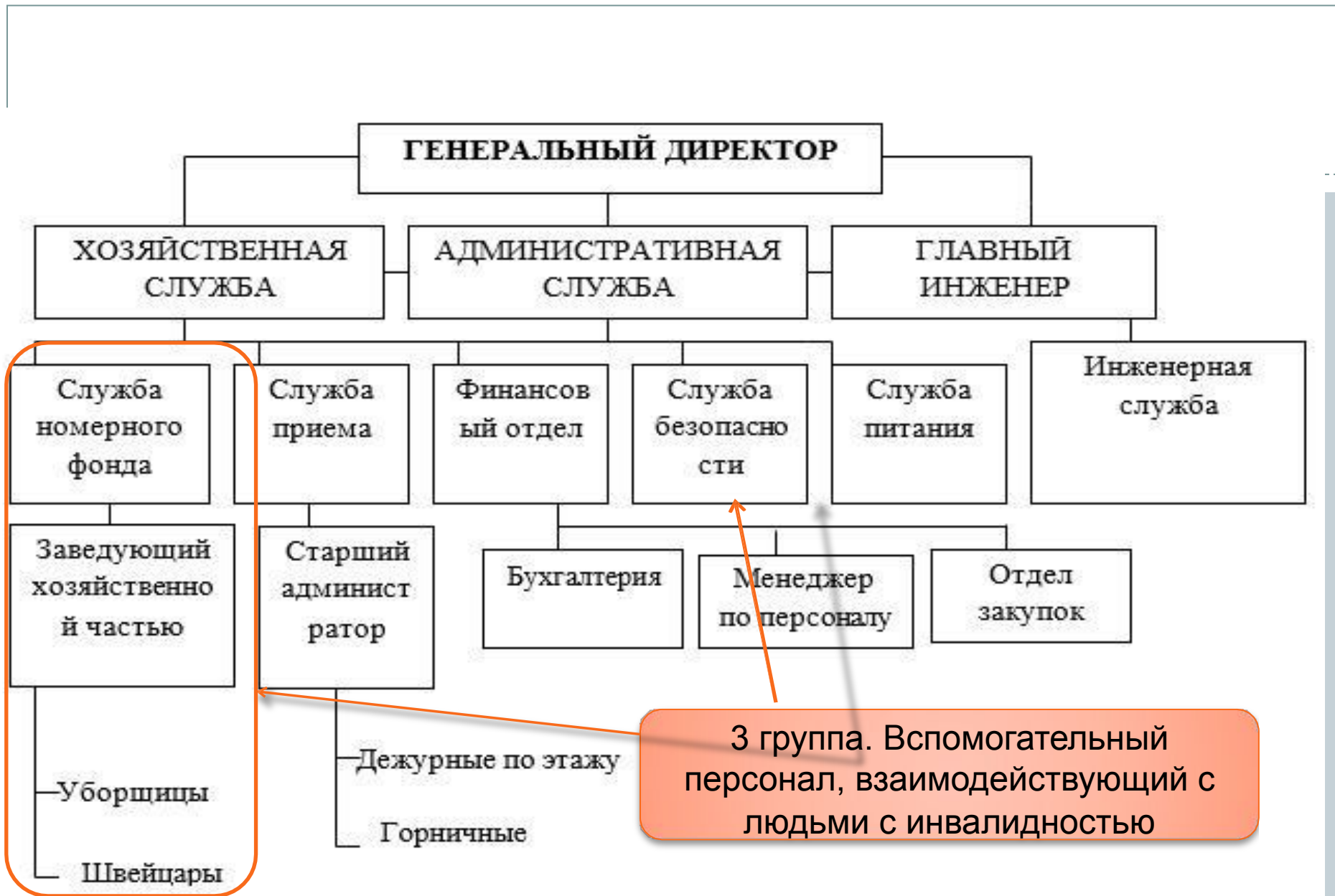
## **2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА ОБЪЕКТА ИЛИ МЕРОПРИЯТИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ЛЮДЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**













# ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА. КОГО УЧИТЬ?



# ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА. ЧЕМУ УЧИТЬ?



# ПРИМЕР РЕКОМЕНДАЦИЙ МПК ПО ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА



- Процесс обучения состоит из трех основных этапов:
- Общая программа изучения правовых основ, этикета общения с людьми с инвалидностью/ понимание инвалидности;
- Программа обучения по вопросам организации доступности (по специальности)
- Программа обучения по вопросам доступности конкретного объекта (-ов)

# РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕМЫ И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ



Категория персонала	Обучение	Рекомендуемые темы обучения	Периодичность
<b>Весь вновь принятый на работу персонал объекта</b>	В рамках вводного обучения на объекте	Предубеждения в отношении инвалидности, понимание инвалидности Безбарьерная среда объекта. Этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Правила оказания ситуационной помощи.	Один раз при приеме на работу
<b>Персонал 1-й и 4-й групп</b>	В рамках программы обучения команды объекта	Тренинг на понимание инвалидности. Безбарьерная среда объекта. Этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Правила оказания ситуационной помощи	Не реже одного раза в год
<b>Персонал 2-й и 3-й групп</b>	Периодическое и в рамках подготовки к проведению мероприятий с участием ЛсИнв	Этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Правила оказания ситуационной помощи. Особенности обслуживания людей с инвалидностью и оказания ситуационной помощи	Раз в полгода или перед проведением мероприятия

# ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА



- Цель обучения персонала заключается:  
в раскрытии комплексности вопроса обеспечения доступности;  
донесении необходимых знаний относительно важности данной области  
работы, до всего персонала объекта;  
прояснении этики общения и порядка оказания ситуационной помощи  
людям, имеющим инвалидность

## Принципы:

Обучение должно проводиться в контексте других основных видов обучения по вопросам обслуживания клиентов и должно дать обучающимся навыки и уверенность, необходимые для применения своих знаний в сфере этикета при общении и обслуживании людей с инвалидностью при выполнении своих функций.

Обучение должно быть эффективным, культурно уместным и должно быть сосредоточено на практическом совершенствовании, способном обеспечить высокое качество обслуживания всех людей с инвалидностью.

# ОСНОВНЫЕ ТЕЗИСЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ЭТИКЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



- Сосредоточиться на человеке, а не на его (ее) инвалидности
- Инвалиды - это прежде всего люди, а не проблемы их инвалидности. Поэтому упор всегда должен делаться на личность человека, а не его/ее инвалидность.
- Первая и наиболее важная задача - **видеть человека как личность**
- Необходимо помнить, что во время работы можно встретить инвалидов, которые находятся на объекте в качестве клиентов, отдыхающих, спортсменов, зрителей, персонала или представителей общественности. Их нужды могут быть разными, однако ваш подход должен оставаться тем же самым!
- **Не следует жалеть людей с инвалидностью**
- Люди с инвалидностью, которых вы встречаете, являются либо коллегами по работе, клиентами, покупателями, зрителями, отдыхающими, которые приехали хорошо провести время. Они — не те люди, которых беспокоит собственная инвалидность и которым нужна ваша жалость.



# ОСНОВНЫЕ ТЕЗИСЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ЭТИКЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



- Помните, что не все люди с инвалидностью – люди в инвалидных колясках. Хотя 10% населения являются инвалидами, только около 4% пользуются инвалидными колясками на постоянной основе. Люди с инвалидностью могут иметь какие-то другие нарушения.
- Не все люди с инвалидностью по зрению полностью незрячие, не все люди с инвалидностью по слуху ничего не слышат
- **Общение**  
Приятное общение необходимо для оказания помощи любому клиенту. Тем не менее, особую важность этот вопрос приобретает для некоторого числа инвалидов, например, для людей с нарушениями зрения и/или слуха.

# ОСНОВНЫЕ ТЕЗИСЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ЭТИКЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



## **При встрече с инвалидом:**

- Всегда обращайтесь непосредственно к самому человеку.
- Никогда не говорите о вопросе, который касается человека с инвалидностью, с сопровождающим его лицом. Уважительно обращайтесь с инвалидом.
- Когда вы слушаете
- Когда вы говорите

## **Оказание помощи инвалиду:**

- Оказание помощи посетителям в инвалидных колясках.
- Оказание помощи людям с нарушением зрения.
- Оказание помощи людям с нарушением слуха.

# ОСНОВНЫЕ ТЕЗИСЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ЭТИКЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



- **Корректная терминология в отношении людей с инвалидностью:**

<b>Нежелательное словоупотребление</b>	<b>Этичный вариант словоупотребления</b>
Полноценные/ нормальные люди	Люди без инвалидности
Слепой; человек/ спортсмен, страдающий слепотой	Инвалид по зрению; слабовидящий/ незрячий; человек с инвалидностью по зрению
Врождённый дефект	Инвалид с детства
Умственно неполноценный/ недоразвитый	С расстройством интеллекта
Страдает ДЦП	Имеет ДЦП
Даун	Человек с синдромом Дауна
Дефективный, увечный (эти слова обладают отрицательной коннотацией и содержат намёк на физическое несовершенство)	Человек с инвалидностью, можно указать форму инвалидности

# ОБУЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ НА ОБЪЕКТЕ



- Основные зоны объекта и элементы доступной среды на них
- Технические средства обеспечения доступности и правила пользования ими
- Доступные пути передвижения основных клиентских групп посетителей объекта
- Роль персонала объекта в обслуживании клиентов с инвалидностью, организация взаимодействия

# ПРИМЕР ОБУЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ



Категория персонала	Рекомендуемые специальные темы для включения в тренинг
Сотрудники службы безопасности	Особенности досмотра людей с различными категориями инвалидности
Водители	Особенности посадки и высадки людей с инвалидностью из транспорта. Правила перевозки людей с инвалидностью на транспорте.
Сотрудники службы размещения	Особенности обслуживания и размещения в гостинице людей с различными категориями инвалидности

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА



- Использовать интерактивные формы обучения, активно вовлекать весь персонал в процесс тренинга
- Приглашать людей с инвалидностью
- Основной упор на отработку практических навыков взаимодействия
- В случае большого количества обучаемых проводить обучение тренеров для последующего обучения персонала
- Использовать реальные ситуации для отработки практических навыков

# ОБСЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГИ



# ОЦЕНКА УРОВНЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА (ПРИМЕР СТАНДАРТА СДС ВОИ)



- Прохождение аттестации по итогам обучения в области обеспечения доступности услуг для людей с инвалидностью и других МГН.
- Навыки предоставления услуг людям с инвалидностью, согласно должностным обязанностям.
- Наличие на объекте подготовленных инструкторов прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания людей с инвалидностью при оказании услуг.