



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тамбовский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
ФГБОУ ВО «ТГТУ»
от «_24_» __11__ 20 25 г.
№ 221/3-04

Инструкция
по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья (ОВЗ) в
Тамбовском государственном техническом университете

Введено в действие с «24» ноября 2025 г.

г. Тамбов
2025 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инструкция) ФГБОУ ВО «ТГТУ» (далее – Университет) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Конвенция о правах инвалидов от 13.12.2006 (принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006 № 61/106);
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 29.12.2012 № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 25.04.2025 № 384 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере науки и высшего образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Приказ Минпросвещения России от 31.03.2025 N 253 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере общего, среднего профессионального образования и соответствующего дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, дополнительного образования детей и взрослых, организации отдыха и оздоровления детей, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 № 1399;
- Федеральным законом от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружения для маломобильных групп населения», утвержденный приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр, с Изменениями, утвержденными приказом Минстроя России от 21.11.2023 № 833/пр;
- Иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопущения дискриминации в Университете по признаку инвалидности, то есть 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 области.

- реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) на получение высшего образования, и социальной адаптации в условиях Университета.

1.3. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Университета.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Университета, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.5. Допуск к работе вновь принятых работников Университета осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг Университета.

1.6. Всем сотрудникам Университета предписано соблюдать правила этикета при общении с детьми-инвалидами, инвалидами и лицами с ОВЗ.

1.7. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, необходимо сообщить о наличии в Университете специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.

1.8. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект, убедиться в доступности прохода.

1.9. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

1.10. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

1.11. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

1.12. Услышав звонок вызова, работник вахтенной службы обязан

встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места, принять меры к вызову сотрудника структурного подразделения, в которое направляется инвалид.

1.13. Сотрудник структурного подразделения, в которое направляется инвалид или лицо с ОВЗ, должен оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в Университете (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

1.14. Сотрудник структурного подразделения, в рамках которого происходило обслуживание инвалида или лица с ОВЗ, обеспечивает возможность оказания помощи этому лицу в затрудненных ситуациях во время нахождения в Университете.

1.15. Сотрудник структурного подразделения, в рамках которого происходило обслуживание инвалида или лица с ОВЗ, после предоставления услуги обеспечивает сопровождение этого лица на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

1.16. Сотрудник структурного подразделения, в рамках которого происходило обслуживание инвалида или лица с ОВЗ, оказывает при необходимости содействие этому лицу при посадке в социальное такси или иное транспортное средство, подъехавшее на территорию Университета.

1.17. Сотрудник структурного подразделения, в которое направляется инвалид или лицо с ОВЗ, должен соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению этим лицом услуг.

1.18. Сотрудник структурного подразделения, в которое направляется инвалид или лицо с ОВЗ, должен осуществлять разъяснения в доступной для этого лица форме о порядке посещения Учреждения.

2. Действия сотрудников в чрезвычайных ситуациях

2.1. Сотрудник вахты, инструктор, преподаватели, другие работники Университета обязаны:

2.1.1 При получении сигнала о пожарной и иной эвакуации сообщить руководителю структурного подразделения о месте нахождения инвалида или лица с ОВЗ.

2.1.2. Дополнительно уведомить сотрудников Управления комплексной безопасности, ответственных за эвакуацию и пожарную безопасность, о необходимости эвакуации инвалида или лица с ОВЗ.

2.2. Лица, ответственные за эвакуацию обучающихся при пожаре и иной ситуации обязаны:

2.2.1. При получении сигнала об эвакуации оказать помощь инвалиду или лицу с ОВЗ в его эвакуации, прибыв на место. С этой целью необходимо использовать эвакуационный маршрут, указанный на поэтажном «Плане эвакуации».

2.2.2. При необходимости использовать эвакуационный стул. При этом для организации спуска по лестнице необходимо исходить из расчета «1 инвалид или лицо с ОВЗ - 3 сотрудника».

2.3. Начальнику Управления комплексной безопасности, комендантам корпусов (общежитий), заведующим студенческими общежитиями:

2.3.1. Контролировать эвакуацию инвалидов и лиц с ОВЗ.

2.3.2. Оказать необходимую посильную помощь, когда инвалиды или лица с ОВЗ будут доставлены к точке сбора.

2.3.3. Уведомить сотрудников скорой помощи, прибывших к месту эвакуации, о необходимости оказания помощи инвалидам и лицам с ОВЗ.

2.3.4. При необходимости сообщить пожарным расчетам и иным сотрудникам, задействованным в ликвидации ЧС, место нахождения инвалида или лица с ОВЗ, если к моменту их прибытия инвалид или лицо с ОВЗ еще не был эвакуирован.

2.4. Всем сотрудникам Университета:

2.4.1. Любой сотрудник Университета, находящийся рядом с инвалидом или лицом с ОВЗ, обязан, не дожидаясь прибытия ответственного за эвакуацию сотрудника, незамедлительно приступить (оказать помощь) к эвакуации инвалида или лица с ОВЗ к точке сбора.

3. Особые потребности людей с инвалидностью и ОВЗ

3.1. Лица с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, с кохлеарным имплантом) характеризуются тем, что у них могут возникать сложности восприятия и понимания устной речи, особенно если присутствуют плохие акустические условия (на расстоянии, в шуме, при наличии эха в помещении), недостаточная внятность речи говорящего. Ведущим каналом восприятия в процессе общения для лиц с нарушениями слуха является зрительный анализатор. Трудности, возникающие у лиц с нарушениями слуха в процессе общения, могут быть вызваны особенностями слухового внимания и памяти, недостаточностью словарного запаса и освоения грамматики, ограниченностью общих представлений и затруднениями в

понимании речи. В качестве дополнительных информационных каналов в процессе общения с людьми с нарушениями слуха необходимо использовать естественные жесты и мимику, язык телодвижений (пантомимику) и специфические средства - дактилологию и жестовый язык глухих. В процессе сопровождения лиц с нарушениями слуха следует помнить, что далеко не во всех случаях с такими людьми нужно говорить более громко. Говорить следует ясно и ровно, смотреть в лицо собеседнику, использовать простые фразы. Иногда необходимо снизить высоту голоса, иногда говорить более чётко. В некоторых случаях понадобится письменное общение, а в других - общение при помощи жестов и дактилологии.

3.2. Лицам с нарушениями зрения (слепых, слабовидящих, с амблиопией и косоглазием) характерны фрагментарность восприятия, уменьшение объёма усваиваемого материала, замедление темпа работы, агглютинация (сжатие) усваиваемого материала, трудности концентрации на материале, более длительный период автоматизации действий и выработки навыка, проблемы в двигательных умениях и процессуальные трудности в них, вербализм представлений, выражающийся в нарушении связи между словами и образами, компенсаторно более развитая способность к слуховому восприятию и удержанию аудиальной информации, а также к более длительной и устойчивой активности сознания. У таких людей имеются склонность к гиподинамии, проблемы с пространственным ориентированием, нарушения равновесия и координации движений, нарушения осанки, скорости, ритма и точности движений, повышенная утомляемость, снижение работоспособности. Для успешной социализации инвалидов по зрению необходимо обеспечить: целенаправленное обогащение чувственного опыта через активизацию, развитие, обогащение зрительного восприятия и сохранных анализаторов; расширение и обогащение предметных и пространственных представлений, формирование и расширение понятий; систематическое и целенаправленное развитие логических приемов переработки учебной информации; обеспечение доступности учебной информации для зрительного восприятия слабовидящими; использование индивидуальных материалов; учёт темпа работы, увеличение времени на выполнение работ; активное использование речи как средства компенсации нарушенных функций; целенаправленное формирование и поддержка умений и навыков зрительной ориентировки в микро- и макропространстве; поддержание психофизического тонуса.

3.3. Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата испытывают потребность в доступной, безбарьерной среде; часто - в специальных приспособлениях; специальных методах, приёмах и средствах коммуникации (в том числе специализированных компьютерных технологиях).

3.4. Лица с инвалидностью и ОВЗ по соматическому профилю в основном представлены такими группами инвалидизирующих заболеваний как сахарный диабет, тяжёлая патология сердечно-сосудистой, дыхательной и кровеносной систем, заболевания центральной нервной системы, онкологические заболевания. Для лиц с инвалидностью по соматическому профилю нередко характерны следующие особенности: инертность психических процессов; сниженные адаптационные возможности; астения, повышенная утомляемость; уменьшенный объём памяти; замедленное восприятие информации; замедленная переработка полученной информации; затруднения в воспроизведении большого объёма информации; быстрая утомляемость; недостаточная мотивация к учению и труду. Тяжёлые инвалидизирующие состояния нередко приводят к формированию специфических особенностей в развитии личности: неуверенности в себе, неоправданной зависимости от окружающих, низкой коммуникабельности, наличию повышенной тревожности, неврозов, страхов, пессимизму, неадекватной (заниженной или завышенной) самооценки, неумению управлять собственным поведением, повышенной вспыльчивостью, агрессивностью, замкнутостью, склонностью к истерическим, депрессивным и ипохондрическим состояниям. Наиболее частыми вопросами взаимодействия с данной группой инвалидов являются вопросы правил поведения и оказания помощи при обмороке, эпилептическом или диабетическом приступах, носовом кровотечении.

3.5. Лица с эмоциональными и поведенческими трудностями нуждаются в том, чтобы с ними говорили простыми предложениями, делали паузы, не повышали голос. Для них труден зрительный контакт и прикосновения, общение с большой группой людей. Им легче жить по заранее составленному плану, поэтому нельзя резко изменять расписание занятий или других мероприятий. Таким людям проще ориентироваться на визуальные сигналы, поэтому им нужно давать визуальные подсказки, где это возможно. Если на каком-то мероприятии существуют особые правила поведения, то их тоже лучше представить в виде символических изображений или надписей. Для подобных целей также существуют

компьютерные программы, позволяющие следить за временем, составлять расписания, общаться без слов.

4. Правила этикета при общении с лицами с инвалидностью и ОВЗ

4.1. Правила этикета при общении работников Университета с лицами с инвалидностью и ОВЗ (далее – Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работников при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее – МГ).

4.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими МГ, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

4.3. Каждый работник Университета должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГ.

4.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГ в Университете.

4.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами и другими МГ:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать и слышать этих лиц;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия и общения;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- в сомнительной ситуации руководствоваться здравым смыслом и проявлять эмпатию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

4.6. При общении с лицом с инвалидностью и ОВЗ в присутствии сопровождающего, основное внимание и обращение следует направлять непосредственно самому лицу.

4.7. Пожатие руки: когда вас знакомят с лицом с инвалидностью и ОВЗ, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.

4.8. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

4.9. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма.

4.9.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Инвалидная коляска — часть личного пространства человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте без необходимости, не кладите на нее вещи без разрешения. Начать катить коляску без согласия человека — равноценно тому, чтобы взять и понести самого человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь в конкретных ситуациях: чтобы открыть тяжелую дверь, преодолеть высокий порог или пройти по ковру с длинным ворсом.

- Если вашу помощь приняли, спросите, что именно нужно сделать, и четко следуйте полученным указаниям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, начинайте движение плавно и катите ее медленно. Помните, что коляска быстро набирает скорость, а неожиданный толчок или поворот могут привести к потере равновесия.

- При планировании мероприятия лично убедитесь в доступности помещения (наличие пандусов, широких дверных проемов, лифтов) и заранее выясните, как можно устранить возможные барьеры.

- Во время разговора по возможности расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику приходится запрокидывать голову.

- Если на маршруте есть архитектурные барьеры (например, узкий проход, отсутствие пандуса), заранее предупредите об этом, чтобы человек мог принять взвешенное решение.

- Помните, что трудности с передвижением, как правило, не связаны с нарушениями слуха, зрения или интеллекта. Обращайтесь к человеку непосредственно.

- Не рассматривайте использование инвалидной коляски как

трагедию. Это — способ свободного и независимого передвижения. Некоторые люди используют коляску для экономии сил и быстрого перемещения, сохраняя при этом способность передвигаться на короткие расстояния с помощью костылей или трости.

4.9.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими:

- Предлагая помощь для сопровождения, предложите человеку взять вас под руку. Идите в своем обычном темпе, не тащите человека за собой. Кратко опишите окружающую обстановку и заранее предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, низких проемах.

- Для ориентации в пространстве используйте конкретные описания, характеризующие звук, запах и расстояние. Делитесь увиденным.

- Собака-проводник — это не домашний питомец, а рабочее животное. Не отвлекайте, не гладьте, не разговаривайте и не кормите ее без разрешения хозяина.

- Перед тем как читать незрячему человеку, предупредите его об этом. Говорите четко и естественным тоном. Не пропускайте фрагменты текста, если вас об этом не попросили.

- Если незрячему человеку необходимо подписать документ, обязательно полностью зачитайте его содержимое. Помните, что инвалидность не освобождает человека от юридической ответственности по подписываемому документу.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, а не к его сопровождающему. При знакомстве называйте себя и представляйте других присутствующих. Если хотите пожать руку, скажите об этом.

- Помогая сесть, направьте руку человека на спинку стула или подлокотник. Не водите его рукой по поверхности, а дайте возможность самостоятельно обследовать предмет.

- В группе незрячих людей каждый раз называйте того, к кому вы обращаетесь.

- Если вы перемещаетесь или выходите из помещения, предупредите об этом собеседника, чтобы он не продолжал разговор в пустоту.

- Вместо расплывчатых «стол где-то там» используйте точные: «стол справа от вас в двух метрах».

- Если вы заметили, что незрячий человек потерял ориентацию, не руководите им на расстоянии. Подойдите и предложите помощь, чтобы вместе выйти на нужный маршрут.

- При подъеме или спуске по лестнице ведите человека перпендикулярно ступеням. Двигайтесь плавно, без рывков. При сопровождении не закладывайте руки назад — это неудобно.

4.9.3 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого нарушен слух, смотрите прямо на него. Ваше лицо должно быть хорошо освещено и не закрыто руками, волосами или маской.

- Степень и тип потери слуха бывают разными. Если вы не знаете, как лучше общаться, вежливо спросите об этом у собеседника.

- Не кричите, говорите в нормальном темпе, четко выговаривая слова. При необходимости немного повысьте громкость или, наоборот, снизьте тон голоса (если человек плохо воспринимает высокие частоты).

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если реакции нет, можно мягко похлопать по плечу или помахать рукой в поле его зрения.

- Если вас не поняли, попробуйте сказать то же самое другими словами. Подкрепляйте речь спокойными и понятными жестами.

- Не стесняйтесь вежливо переспросить, понял ли вас собеседник.

- Номера, адреса, технические термины и другую важную информацию всегда предоставляйте в письменном виде (на бумаге, по E-mail и т.д.).

- Если устное общение затруднено, спросите, не будет ли удобнее перейти к переписке.

- В шумных или многолюдных помещениях, а также при ярком солнце или в глубокой тени общаться сложнее. По возможности выберите более подходящее место.

- Если общение происходит с помощью сурдопереводчика, обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его переводчику.

- Учитывайте особенности чтения по губам. Далеко не все слабослышащие люди владеют этим навыком. Если человек читает по губам, помните, что он различает лишь около 30% слов. Говорите медленно, простыми фразами, лицом к лицу.

4.9.4 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Говорите просто и ясно. Используйте простой, доступный язык,

избегайте абстрактных понятий и сложных метафор.

- Будьте терпеливы. Если вас не поняли с первого раза, спокойно повторите или объясните иначе. Проявите терпение и уважение.

- Исходите из того, что перед вами взрослый человек, и обращайтесь с ним соответственно. В беседе можно обсуждать обычные темы: планы, увлечения, текущие события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Уважайте дееспособность. Помните, что люди с задержкой в развитии, как правило, являются дееспособными и могут самостоятельно подписывать документы, принимать решения и нести за них ответственность.

4.9.4 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения (например, депрессия, биполярное расстройство, тревожность) — это не то же самое, что интеллектуальные. Они влияют на эмоциональное состояние и восприятие мира.

- Не думайте, что все люди с психическими нарушениями нуждаются в особом обращении или склонны к агрессии. Это — распространенный миф.

- Обращайтесь с человеком как с личностью. Не делайте преждевременных выводов, основанных на стереотипах.

- Сохраняйте спокойствие и дружелюбие. Если человек расстроен или встревожен, ведите себя спокойно и предсказуемо. Вежливо спросите, чем вы можете помочь.

- Не допускайте снисходительности. Неверно считать, что люди с психическими нарушениями имеют низкий интеллект или неспособны понимать происходящее.

4.9.4 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими затруднения в речи:

- Не игнорируйте человека из-за трудностей в общении. Внимательно слушайте, не перебивайте и не поправляйте его. Дайте ему время закончить мысль.

- Не пытайтесь ускорить разговор. Если вы ограничены во времени, вежливо извинитесь и предложите обсудить вопрос позже.

- Смотрите на собеседника, поддерживайте естественный зрительный контакт, проявляйте заинтересованность.

- Затруднения в речи не являются показателем уровня интеллекта человека.

- Если вы что-то не расслышали или не поняли, не притворяйтесь. Тактично переспросите или попросите произнести слово по буквам.

- При серьезных трудностях в коммуникации предложите альтернативу: написать сообщение на телефоне, набрать текст на компьютере и т.п.

4.9.5 Правила этикета при общении с инвалидами по соматическому профилю:

- Помните, что многие нарушения (хронические боли, аутоиммунные заболевания, диабет, ментальные расстройства) не видны со стороны.

- Не делайте поспешных выводов по внешнему виду и с уважением относитесь к информации, которую человек сообщает о своих ограничениях и потребностях.