

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор УО РИПО  
В.Н.Голубовский  
Приказ № 226 от 15.09.2025

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Оказание ситуационной помощи осуществляется на основании Закона Республики Беларусь от 30 июня 2022 года № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 21.11.2022 №796 «Об обеспечении доступной среды для инвалидов».

2. Настоящее Положение регулирует алгоритм оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью, обеспечения им беспрепятственного доступа, передвижения, деятельности в помещениях и на территории учреждения образования «Республиканский институт профессионального образования» (далее – РИПО). Оказание ситуационной помощи является одним из мероприятий по адаптации объектов и услуг с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью.

3. Положение разработано в целях обеспечения лицам с инвалидностью доступа к услугам и оказания им при этом необходимой помощи, для практического применения в работе при решении вопросов, касающихся вопросов обеспечения оказания ситуационной помощи инвалидам в РИПО.

#### 1.1 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Положении используются следующие термины и определения:

адаптация – приспособление среды жизнедеятельности (среды обитания) с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью, включая обеспечение доступности, безопасности, комфортности и информативности среды жизнедеятельности, посредством технических и организационных решений;

ассистивные устройства и технологии – устройства, оборудование, программное обеспечение, специальные технологии, иные вспомогательные средства, предусмотренные для полного или частичного преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности, технические средства социальной реабилитации лиц с инвалидностью;

аудиодескрипция – техника словесного описания визуального содержания предметов, действий, пространства, недоступного лицам с инвалидностью с нарушениями зрения;

доступная среда – состояние и качество среды обитания, в том числе транспортных средств, информационной и коммуникационной среды, позволяющие инвалидам осуществлять свои права и участвовать в жизни общества наравне с другими людьми;

доступность объектов и услуг – наличие необходимых условий для обеспечения лицам с инвалидностью равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;

жестовый язык – знаковая система, естественно созданная людьми с нарушением слуха и соотносящая понятийное содержание с пространственно-визуальным воспроизведением;

инвалид / лицо с инвалидностью – человек с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полному и эффективному участию его в жизни общества наравне с другими гражданами;

ситуационная помощь – помощь, оказываемая человеку с инвалидностью персоналом организации, оказывающей услуги, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами;

услуга – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности;

ясный язык – форма отображения (воспроизведения) письменной, устной и иной информации, доступная для людей, испытывающих трудности в ее восприятии и понимании, предусматривающая преобразование такой информации в целях исключения сложных и заимствованных терминов и понятий, упрощения структуры высказывания, конкретизации, сокращения текста, расположения слов в определенной последовательности.

## **2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ**

1. Ситуационная помощь лицам с инвалидностью оказывается непосредственно сотрудниками РИПО.

Организация процесса оказания ситуационной помощи в РИПО включает в себя:

определение ответственного(ых) лица и контактного номера телефона;

размещение информации о порядке оказания ситуационной помощи на сайте РИПО;

обучение сотрудников РИПО технике и способам оказания ситуационной помощи;

проведение коллективного и(или) индивидуального инструктажа по вопросам организации взаимодействия, культуры общения и оказания помощи лицам с инвалидностью.

2. Оказание ситуационной помощи обеспечивается только с согласия лица с инвалидностью.

3. При оказании ситуационной помощи обеспечиваются:
  - уточнение у лица с инвалидностью характера и объема необходимой ситуационной помощи по возможности до посещения объекта;
  - уточнение характера и объема необходимой ситуационной помощи, порядка ее оказания непосредственно лицу с инвалидностью при посещении объекта;
  - использование аудиодескрипции;
  - использование ассистивных устройств и технологий, включая костыли, ходунки, кресла-коляски, приспособления для осуществления санитарно-гигиенических процедур, каталки и иные ассистивные устройства.
4. Оказание помощи не должно навязываться и причинять вред лицу с инвалидностью. При оказании ситуационной помощи необходимо соблюдать нравственно-правовые принципы общения и взаимодействия.

### **3. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛИЦАМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

1. При взаимодействии с лицом с инвалидностью должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладание индивидуального подхода к человеку.
2. Прежде чем оказать помощь лицу с инвалидностью, следует спросить о необходимости ее оказания, характере и объеме.
3. При разговоре следует обращаться непосредственно к лицу с инвалидностью, а не к его сопровождающему.
4. Быть корректными в отношении физического контакта.
5. Избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать обратившегося за помощью, не поправлять, не перебивать и не договаривать за него. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия.
6. Использовать ясный язык, выражаться конкретно, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов.
7. Говорить в ровном, неторопливом темпе; уточнить, все ли понятно.

### **4. АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ**

#### **4.1. Общий алгоритм оказания ситуационной помощи:**

- Обеспечить беспрепятственный доступ в здание РИПО.
- Установить цель посещения и объем требуемой помощи (при отсутствии предварительной записи на прием).
- Общаться непосредственно с заявителем, а не с его сопровождающим.
- Организовать сопровождение до кабинета необходимого специалиста для решения вопроса.
- При необходимости организовать оказание помощи:

- при составлении письменных обращений (документов);
- передвижении по зданию;
- посещении санитарной комнаты, в самообслуживании.
- Обеспечить беспрепятственный выход из здания и территории РИПО.

#### **4.2. Специфика оказания ситуационной помощи**

Всегда спрашивать, нужна ли помощь лицу с инвалидностью, прежде чем ее оказать. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям.

При оказании ситуационной помощи следует учитывать характер имеющихся нарушений у лиц с инвалидностью.

- **Ситуационная помощь лицам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата**

- При необходимости оказать помощь при передвижении.
- Убедиться в доступности мест, запланированных для посещения.
- Если возможно, следует 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 неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно).

- Здороваясь, знакомясь с человеком с поражением верхних конечностей приемлемо пожать руку, воспользовавшись его сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

- Любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека. Не нужно брать эти средства, перемещать их, не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью.

- Если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения.

- **Ситуационная помощь лицам с нарушениями зрения**

- Обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча.

- Обязательно назвать себя и представить других присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом.

- Если незрячий человек выразил готовность принять помощь в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку выше локтя и двигаться в обычном темпе чуть позади.

- Предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а положить его руку на спинку стула или подлокотник.
- Следует описать кратко помещение, где вы находитесь, предупредить о препятствиях на пути.
- При необходимости завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом. При уходе необходимо привести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищённо и уверенно.
- Не заменять чтение документов пересказом.
- При общении с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь.
- При общении можно употреблять слово «смотреть».

#### • **Ситуационная помощь лицам с нарушением слуха**

- Следует найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально.
- Спросить, какая форма речи (устная, письменная, тактильная или жестовый язык) предпочтительнее для человека с нарушением слуха.
- Для привлечения внимания посетителя, необходимо плавно помахать рукой в поле его зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины).
- Говорить по возможности медленнее, чем обычно, но в нормальном ритме, без утрированной артикуляции слов.
- Не использовать жевательную резинку, не курить и не заслонять свой рот рукой во время разговора.
- Не следует кричать, говорить прямо в ухо человеку с нарушением слуха.
- Постарайтесь общаться коротко, используя простые выражения.
- Если возникли трудности при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь. компьютер, телефон.
- Если Вы общаетесь через переводчика жестового языка – обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

#### • **Ситуационная помощь лицам с нарушениями речи**

- Нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить.
- Следует найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально.
- Не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль.
- Не стоит пытаться ускорить разговор.
- Необходимо задавать четкие вопросы, которые требуют коротких ответов.
- Если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации – письменную речь, компьютер, смартфон, планшет.

- **Ситуационная помощь лицам с интеллектуальными нарушениями**
  - При общении следует поддерживать визуальный контакт.
  - Говорите с человеком понятными фразами, используя простые слова и конкретные, а не абстрактные понятия, словесные штампы, образные выражения.
    - Помогите ему понять сложную идею, разбив её на простые части.
    - Следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, не принижать его возможности или его достоинство, не говорить свысока.
    - При необходимости повторить сказанное несколько раз.
    - Будьте терпеливы и дайте возможность человеку не торопиться при выборе нужного решения.