



МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНСПОРТ РОССИИ)

ПРИКАЗ

« 09 » 01.2023 20 __ г.

№ 2

г. Москва

**Об утверждении Методических рекомендаций
«Разработка базовых методик по работе с лицами с ограниченными
возможностями здоровья и инвалидами для тренеров, спортивного персонала,
информационных материалов по вопросам безопасности занятий спортом
для всех заинтересованных целевых аудиторий, включая спортсменов,
тренеров, спортивный персонал, родителей спортсменов, руководителей
спортивных организаций»**

Во исполнение пункта 117 плана мероприятий по реализации Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2020 г. № 3615-р, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации «Разработка базовых методик по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами для тренеров, спортивного персонала, информационных материалов по вопросам безопасности занятий спортом для всех заинтересованных целевых аудиторий, включая спортсменов, тренеров, спортивный персонал, родителей спортсменов, руководителей спортивных организаций» (далее – Методические рекомендации).

2. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации использовать в работе Методические рекомендации.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра спорта Российской Федерации О.Х. Байсултанова.

Министр



О.В. Матыцин

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Разработка базовых методик по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами для тренеров, спортивного персонала, информационных материалов по вопросам безопасности занятий спортом для всех заинтересованных целевых аудиторий, включая спортсменов, тренеров, спортивный персонал, родителей спортсменов, руководителей спортивных организаций

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящие Методические рекомендации по разработке базовых методик по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами для тренеров, спортивного персонала, информационных материалов по вопросам безопасности занятий спортом для всех заинтересованных целевых аудиторий, включая спортсменов, тренеров, спортивный персонал, родителей спортсменов, руководителей спортивных организаций (далее – Методические рекомендации) предназначены для разработки информационных материалов для заинтересованных лиц и возможного, на уровне спортивной организации, регламентирования системы оказания ситуационной помощи спортсменам-инвалидам в преодолении барьеров, обеспечения им равных с другими гражданами возможностей для реализации прав и свобод, равноправного участия в жизни общества, социальной интеграции, а также получения необходимых услуг для повышения уровня и качества жизни.

Методические рекомендации разработаны с учетом требований и норм международных документов в области обеспечения прав и социальной защиты инвалидов, в том числе Конвенции о правах инвалидов, действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, а также технических нормативных правовых актов, строительных, противопожарных и иных норм в области доступности для инвалидов объектов и услуг.

Методические рекомендации предназначены руководителям и специалистам спортивных организаций, оказывающих услуги спортсменам с инвалидностью, для практического применения в работе при решении вопросов обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

Методические рекомендации содержат теоретический материал по основным правилам взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями здоровья, основы инклюзивной коммуникации, психологические аспекты тренировочного процесса в адаптивном спорте, справочные материалы, регламентирующие обеспечение доступности для инвалидов услуг, примерный порядок организации работы по обеспечению доступности услуг для инвалидов, барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов, пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств, рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, в том числе особенности эвакуации людей с ограниченными возможностями здоровья при чрезвычайных ситуациях (ЧС).

При использовании настоящих Методических рекомендаций необходимо проверять действие (актуальность) нормативно-правовых актов, упомянутых в документе, т.к. ряд документов ограничен по срокам действия. Также следует учитывать, что использование сводов строительных правил и регламентов, которые имеют статус действующих, но не включенных в Перечни сводов правил или частей сводов правил, в результате применения которых на обязательной или добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденные соответствующим образом на федеральном уровне, должно подтверждаться результатами испытаний, проб и экспериментов.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. ГОСТ Р 51079-2006 (ИСО 9999:2002) Группа Р20. Национальный стандарт Российской Федерации. Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности (ОКС 11.180 ОКП 94 0100) (извлечения).

2. ГОСТ Р 54937-2018/ISO/IEC Guide 71:2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Руководящие указания для разработчиков стандартов, рассматривающих вопросы создания доступной среды (утвержден и введен в действие приказом Росстандарта от 23.08.2018 № 517-ст).

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 № 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» (вместе с Правилами 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. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.06.2017 № 743 «Об организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек), эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах» (вместе с Правилами организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах).

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.05.2021 № 815 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», и о признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 июля 2020 г. № 985».

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда».

7. Приказ Минобрнауки России 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».

8. Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

9. Приказ Минспорта России от 24.08.2015 № 825 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи».

10. Приказ Минтруда России от 12.04.2017 № 351н «Об утверждении профессионального стандарта «Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья».

11. Приказ Минтруда России от 13.06.2017 № 486н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм».

12. Приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

13. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики».

14. Приказ Росстандарта от 02.04.2020 № 687 «Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

15. СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001 (утвержден и введен в действие приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр).

16. Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».

17. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

18. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

19. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Применительно к настоящим Методическим рекомендациям используются приведенные ниже термины и определения.

Адаптация – приспособление к новым условиям. Здесь: приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений с учетом потребностей маломобильных групп населения.

Акустические средства – речевые синтезаторы, речевые оповещатели, громкоговорители, репродукторы и т.п., в том числе устройства звукового дублирования визуальной информации.

Альтернативная (дополнительная) коммуникация – все способы коммуникации, дополняющие или заменяющие активную экспрессивную речь людям, не способным общаться с помощью речи.

Ассистивное оборудование – различные устройства, продукты, программное обеспечение, направленные на усиление, поддержку или улучшение функциональных возможностей людей с инвалидностью и позволяющие обеспечить доступ к информации, процессу общения, информационно-образовательной среде.

Визуальные средства информации – носители информации в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, имеющих повышенные характеристики распознаваемости с учетом особенностей восприятия людьми с нарушением функций органов слуха.

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 области.

Добровольцы (волонтеры) – граждане Российской Федерации и иностранные граждане, участвующие на основании гражданско-правовых договоров в организации и (или) проведении физкультурных мероприятий, спортивных мероприятий без предоставления указанным гражданам денежного вознаграждения за осуществляемую ими деятельность.

Доступность, безбарьерность (для инвалидов) – термин, используемый для обозначения равного доступа для лиц с инвалидностью к любой среде, информации и средствам коммуникации. Это означает, что лица с инвалидностью должны иметь

возможность пользоваться товарами или услугами и взаимодействовать с общественностью на том же уровне, что и лица без инвалидности.

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 защиты.

Индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида (ИПРА) – комплекс оптимальных для инвалида реабилитационных мероприятий, включающий в себя отдельные виды, формы, объемы, сроки и порядок реализации медицинских, профессиональных и других реабилитационных мер, направленных на восстановление, компенсацию нарушенных функций организма, формирование, восстановление, компенсацию способностей инвалида к выполнению определенных видов деятельности.

Качества волевые – проявление воли спортсмена в процессе тренировочной и соревновательной деятельности: смелости, решимости, целеустремленности, выдержки, самообладания, инициативности и дисциплинированности.

Качества физические – двигательные способности спортсмена: силовые, скоростные, координационные, выносливость и гибкость.

Маломобильные группы населения – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.

Массовый спорт – часть спорта, направленная на физическое воспитание и физическое развитие граждан посредством проведения организованных и (или) самостоятельных занятий, а также участия в физкультурных мероприятиях и массовых спортивных мероприятиях.

Общественные организации инвалидов – организации, созданные инвалидами и лицами, представляющими их интересы, в целях защиты прав и законных интересов инвалидов, обеспечения им равных с другими гражданами возможностей, решения задач общественной интеграции инвалидов, среди членов которых инвалиды и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель) составляют не менее 80 %, а также союзы (ассоциации) указанных организаций.

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться

и заниматься трудовой деятельностью. В зависимости от степени расстройства функций организма лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид».

Организация – компания, объединение, фирма, предприятие, орган власти или учреждение либо их часть или сочетание, акционерные или неакционерные, государственные или частные, которые выполняют свои собственные функции и имеют свою собственную администрацию.

Пандус – сооружение, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, состоящее из маршей (имеющих сплошную наклонную по направлению движения поверхность) и горизонтальных площадок (для отдыха и/или маневрирования).

Работоспособность – способность спортсмена эффективно выполнять большие тренировочные, соревновательные нагрузки и технико-тактические действия.

Разумное приспособление – внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению.

Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем прикосновения.

Технические средства реабилитации – устройства, содержащие технические решения, в том числе специальные, используемые для компенсации или устранения стойких ограничений жизнедеятельности инвалида.

Тренер – физическое лицо, имеющее соответствующее среднее профессиональное образование или высшее образование и осуществляющее проведение со спортсменами тренировочных мероприятий, а также осуществляющее руководство их состязательной деятельностью для достижения спортивных результатов.

Универсальный дизайн – дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный их сделать в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей; универсальный дизайн не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

Физическая культура – часть культуры, представляющая собой совокупность ценностей, норм и знаний, создаваемых и используемых обществом в целях физического и интеллектуального развития способностей человека, совершенствования

его двигательной активности и формирования здорового образа жизни, социальной адаптации путем физического воспитания, физической подготовки и физического развития.

Физическое воспитание – процесс, направленный на воспитание личности, развитие физических возможностей человека, приобретение им умений и знаний в области физической культуры и спорта в целях формирования всесторонне развитого и физически здорового человека с высоким уровнем физической культуры.

Шрифт Брайля – специальный рельефно-точечный шрифт для лиц с полной потерей зрения (незрячих) и слабовидящих.

4. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Физкультурно-оздоровительная и спортивная работа для лиц с ограниченными возможностями здоровья – один из компонентов тенденции развития современного спорта. Распространившиеся в России быстрыми темпами процессы интеграции опередили разработку в отечественной науке теоретических подходов в этом направлении, а также экспериментальные исследования в этой области. В том числе неизученной оказалась проблема профессиональной компетентности тренеров и других специалистов и спортивного персонала, работающих в условиях инклюзии.

Анализ форм организации, программных и методических материалов, предлагаемых разными федеральными органами исполнительной власти, свидетельствует, что не сформулированы универсальные компетенции для тренера-преподавателя при работе в условиях инклюзивной среды, не определены оптимальные формы и сроки подготовки тренеров-преподавателей к новым условиям инклюзивной профессиональной деятельности, ее содержание, учебно-методические материалы и др. Подготовка тренеров-преподавателей для реализации инклюзивного подхода в физической культуре и спорте в основном направлена на формирование знаний об особенностях людей с нарушениями развития и учета их в тренерском (педагогическом) процессе. При этом значительно меньше внимания обращается на профессионально-личностную готовность тренера-преподавателя к психологической, коммуникативной работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Тренер-преподаватель и спортивный персонал, имеющие соответствующий уровень квалификации, подтвержденный результатами независимой оценки квалификации, готовящиеся работать со спортсменами с ограниченными возможностями здоровья должны принять следующую систему профессионально-ценностных ориентаций:

- признание ценности личности человека независимо от степени тяжести его нарушения;
- направленность на развитие личности человека с нарушением в развитии в целом, а не только на получение спортивного результата;
- осознание своей ответственности как носителя физической культуры и ее транслятора для людей с нарушениями в развитии;
- понимание творческой сущности педагогической деятельности с людьми с ограниченными возможностями здоровья, требующей больших духовных и энергетических затрат и др.

Учитывая тот факт, что тренер-преподаватель несет ответственность за выбранные цели, задачи, содержание, методы обучения и воспитания спортсмена с ограниченными возможностями здоровья, следует обращать внимание, что такой спортсмен является более зависимым от педагогической помощи, чем нормально развивающиеся сверстники.

Таким образом, профессионально-личностная готовность тренера-преподавателя к работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья предполагает целый комплекс качеств, которые основываются на личностных ресурсах. Не каждый тренер-преподаватель, работающий в организации дополнительного образования или общеобразовательной организации с нормально развивающимися спортсменами, способен к работе с занимающимся (спортсменом, учеником), имеющим ограниченные возможности здоровья.

В качестве основных задач, решение которых обеспечивает реализацию системного подхода к созданию и применению базовых (универсальных) методик по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами, можно выделить следующие:

1. Определение направлений формирования базовых (универсальных) учебных действий и их связи с определенными учебными предметами (разделами) программы подготовки спортсмена.

2. Подбор методов и приемов, обеспечивающих формирование базовых (универсальных) действий у занимающихся (спортсменов) с ОВЗ в учебно-тренировочном процессе.

3. Проектирование учебных и коррекционных занятий с учетом решения задач, связанных с формированием базовых (универсальных) учебных действий.

4. Разработка технологической карты тренировочного цикла с учетом ситуаций, обеспечивающих формирование базовых (универсальных) учебных действий.

5. Разработка показателей и уровней сформированности базовых (универсальных) учебных действий.

6. Отбор методов психологической диагностики, а также разработка формы мониторинга сформированности базовых (универсальных) действий.

7. Организация взаимодействия тренера (преподавателя) и специалистов в сфере адаптивной физической культуры и адаптивного спорта по формированию базовых (универсальных) учебных действий у занимающихся (спортсменов).

Можно рекомендовать следующий алгоритм включения видов базовых (универсальных) действий в содержание программ спортивной подготовки разного уровня:

– проанализировать содержание разделов и тем программы на предмет его использования для формирования определенных видов базовых (универсальных) учебных действий у занимающихся (спортсменов) с инвалидностью;

– разработать рабочую программу тренировочного процесса на основе примерной, указав в пояснительной записке, а также в разделах программы формируемые базовые (универсальные) учебные действия;

– выбрать наиболее подходящие методы и средства формирования базовых (универсальных) учебных действий для каждого занятия с учетом содержания программы подготовки по виду спорта;

– разработать систему типовых заданий для оценки сформированности базовых (универсальных) учебных действий в рамках освоения программы;

– разработать диагностический материал для оценки сформированности базовых (универсальных) учебных действий в учебном процессе, учитывая, что для отдельных занимающихся (спортсменов) с инвалидностью могут разрабатываться и индивидуальные программы (планы), учитывающие нозологическую группу. Подобным образом может осуществляться включение базовых (универсальных) учебных действий в содержание программ профессионального образования.

5. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ: СПЕЦИФИКА И ОСОБЕННОСТИ

Умение общаться имеет важное значение в адаптации не только к коллективу, но и к своей профессии. Спортивно-педагогическая деятельность тем и характерна, что эффективность ее в значительной степени обеспечивается характером межличностного взаимодействия тренера (преподавателя) и занимающегося (спортсмена, учащегося), а не индивидуальными усилиями первого или второго. Обе стороны должны понимать, что даже их субъективные достижения носят не индивидуально-психологический, а социально-психологический характер. Находясь на таких позициях понимания результатов межличностного взаимодействия, обе стороны будут стремиться к взаимопониманию.

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров, называется коммуникативной эффективностью.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому работнику. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Установление взаимопонимания – длительный процесс и проходит через ряд этапов.

Первый этап – возникновение первого впечатления о партнере по общению. При этом одни люди опираются на физические данные, другие – на психологические характеристики. На создание первого впечатления могут влиять «эффект ореола», когда человеку приписываются положительные оценки, в настоящий момент не обнаруживающие себя; «эффект стереотипизации», когда суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других; «эффект новизны» (проявляется в ситуациях уже знакомого человека, когда наиболее значимой в ситуациях восприятия оказывается новая, т.е. последняя, информация о знакомом); «эффект снисходительности» – щедрая, излишняя благожелательность при

восприятию другого человека; «эффект первичности» – при встрече с незнакомым человеком у воспринимающего преобладает первая информация о нем.

Второй этап – изучение и понимание партнера по общению, т.е. проникновение во внутренний мир собеседника. Тренер (преподаватель) должен разобраться в целях, мотивах поведения спортсмена (ученика), его переживаниях, установках, состоянии. Важным средством для тренера (преподавателя) здесь выступает его эмпатийность как свойство личности. Используются здесь также идентификация (отождествление себя с другим) и рефлексия, предполагающая постановку вопроса «А если бы я был на его месте?».

Третий этап – обеспечение понимания себя другим. Для этого тренер (преподаватель) должен решить две задачи: найти наиболее приемлемую для спортсмена (учащегося) форму самовыражения; позаботиться о самоограничении. Первая задача решается с помощью рефлексии: тренер должен ответить на вопросы «Что спортсмен думает обо мне?», «Как он понимает мою позицию в этом вопросе?», «Как он воспринимает мои действия?». Исходя из этого и надо строить свои высказывания, свое поведение и т.п. Вторая задача – самоограничения в эмоциях, словах, оценках и др. – направлена на сближение со спортсменом, на проникновение спортсмена в мир тренера.

Четвертый этап – сближение позиций и поддержание взаимопонимания. Здесь тренеру (преподавателю) необходимо не только понять мотивы, цели, установки спортсмена (ученика), но и принять их, разделить с собой. Это позволяет устанавливать симпатию в отношениях.

Наибольший успех в общении со спортсменами (учениками) имеют тренеры (преподаватели) с развитой эмпатией. Это чрезвычайно важное профессиональное качество тренера. Эмпатия в общении – это своеобразная установка не только на понимание сказанного партнером, но и проникновение в смысл сказанного, его состояние и переживания.

В эффективной коммуникативной практике с человеком с инвалидностью стоят следующие задачи:

- 1) обеспечить оптимальную коммуникативную связь с человеком с инвалидностью и специалистом организации;
- 2) расширить работу организации с людьми с инвалидностью и другими маломобильными группами населения (лицами с ОВЗ);
- 3) преодолеть в интересах лиц с инвалидностью социальные, коммуникативные и средовые барьеры при посещении организации;

4) оказать посетителю с инвалидностью адекватную ситуационную помощь при получении услуги в организации.

Основные правила при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями здоровья (этикета) для сотрудника организации:

1. 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.

2. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если у человека с инвалидностью обеспечено сопровождение, например, сурдопереводчика (переводчика русского жестового языка).

3. Фокусируйтесь не на инвалидности человека, а на нем или на проблеме, которую вы обсуждаете или той информации, которую хотите донести.

4. Если вы не знаете, что вам делать, спросите. Многие люди предпочтут скорее ответить на вопрос, чем оказаться в неудобном положении.

5. Не волнуйтесь по поводу того, как вам обратиться к человеку с инвалидностью: спросите о том, как удобно обращаться: на «ты / вы», по имени или по имени и отчеству. Используйте слова и понятия, обращения, не создающие стереотипы.

6. Помните, что темы для общения на служебные или отвлеченные темы и сюжеты, в равной степени могут быть важны и интересны всем участникам коммуникации.

7. Говорите обычным нормальным тоном. Для делового разговора употребляйте те слова, значения которых понятны собеседнику. Если кому-то нужно, чтобы вы говорили громче, вас об этом попросят.

8. Помните, что человек с инвалидностью (сопровождающий) может сообщить информацию в краткой форме: что им нужно, что им нравится / не нравится, что они могут / или не могут делать.

9. Убедитесь, что ваша коммуникация не препятствует участию человека с инвалидностью в жизни общества, что она своевременна, достаточна и не добавляет ограничений.

10. Как в любом случае, связанном с вопросами этикета, когда Вы сделали ошибку, извинитесь, поправьте себя, сделайте для себя выводы и спросите о возможности продолжить общение.

11. Контролируйте свою мимику, не бойтесь смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Обычно, первое, что отображается на лицах людей, когда в комнате появляется человек с инвалидностью, –

это страх и растерянность, к примеру, если перед нами человек с ДЦП, мышцы лица или конечностей которого непроизвольно сокращаются.

12. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь, тем более в тех случаях, когда о ней не просят. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать её.

13. Спокойствие – это база, на которой строится эффективная деловая коммуникация.

14. Планируя коммуникацию с человеком с инвалидностью, воспользуйтесь возможностью предварительно уточнить у его близких, каковы его реальные возможности или суть ограничений по здоровью, это позволит вам выстроить коммуникативный план и сделать результат коммуникации более эффективным.

15. Коммуникативная практика строится не на болезни (причине инвалидности), а на человеке и социальных условиях.

Выражения «человек с ограниченными физическими возможностями», «человек на коляске», «человек с травмой позвоночника», «человек с инвалидностью», «незрячий» вызывают вполне нейтральные ассоциации.

Слово «инвалид» вызывает различные чувства. С одной стороны, большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, но излишняя эмоциональная окраска и часто уничижительное употребление, с другой стороны, делают его неоднозначным. Например, то, что привычно и приемлемо в общении людей с инвалидностью, в остальной части общества может способствовать формированию взгляда на человека с инвалидностью как на человека с медицинскими проблемами.

Специфика и особенности выстраивания коммуникации при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

– создание безбарьерной архитектурно-пространственной среды (в случае ее отсутствия – выбирать для проведения мероприятий (занятий) помещения (аудитории), доступные для перемещения – на первом этаже, с дверными проемами не уже 90 см в свету и проходами между столами, элементами мебели);

– обеспечение специальными техническими приспособлениями (специальные крупные клавиши клавиатуры, жесткие накладки на клавиатуры, препятствующие нажатию на несколько клавиш одновременно, выносные джойстики и т.д.); мебель должна быть изменяемая по углу наклона и высоте для индивидуализации рабочего места;

– предусмотреть помощь ассистента, помощника при выполнении разного рода действий (если имеются нарушения моторики верхних конечностей), а также при передвижении (если имеются трудности в перемещении);

– предусмотреть возможность увеличения времени на коммуникацию, предлагать делать записи на диктофон (телефон).

Специфика и особенности выстраивания коммуникации при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения (незрячие, слабовидящие)

– разрешать использовать звукозаписывающую аппаратуру (обеспечить наилучшее звучание записи, располагая аппаратуру собеседника вблизи источника звука);

– разместить слушателя при диалоге за рабочим местом вблизи источника информации;

– дозирование разного рода нагрузок;

– предоставление информации (материалов) аудиально (для незрячих) или увеличенным шрифтом (для слабовидящих, не менее 16 кегля, меняя цвет, контраст, размер), предлагать обучающемуся ближе рассмотреть информационный материал. Допускается коррекция и подгонка типа шрифта, его размера и цвета, цвета фона и контрастность изображений, необходимость инвертирования палитры цветов;

– применение специальных форм и методов обучения, наглядных пособий, а также оптических (например, компьютерной лупы) и тифлопедагогических устройств, отвечающих потребностям собеседника;

– предоставить возможность увеличить время для беседы, или использовать при необходимости техническую помощь ассистента при чтении, или дать возможность выполнять ответ устно или письменно с помощью компьютера;

– использовать только контекстное сопровождение содержания графической информации (слайдов), собеседник (выступающий) должен прочитывать содержимое слайда, либо целиком перед комментированием, либо постепенно по мере изложения материала, а не использовать графическую информацию как иллюстративное дополнение к устному изложению сообщаемого материала, не требующее комментария;

– при изложении информационного материала или при комментировании какой-либо информации следует избегать использования указательных местоимений, например, таких как «вот это», «как мы показали здесь» и т.д., поскольку для незрячего или слабовидящего такие выражения малоинформативные;

– используемые графические изображения (графики, таблицы, карты, схемы) обязательно сопровождать подробным словесным описанием;

– крайне желательно готовить раздаточный графический материал в виде рельефных изображений при изучении специфических тем и заданий;

– при исправлении ошибки собеседником с нарушением зрения, допущенной в ходе рассуждения, необходимо пояснять не только какая ошибка допущена, но и где именно внесено исправление (при наличии): для этого прочитать фрагмент, в котором допущена ошибка, или описательно прокомментировать ошибочную фразу (предложение в тексте, высказывание);

– часто некоторые вещи, очевидные для большей части аудитории, могут вызвать затруднения у незрячих, в таких случаях иногда имеет смысл отойти от сухого краткого изложения информации и описать обсуждаемый процесс (объект), например, с помощью какого-нибудь наглядного физического (биологического) процесса или сравнив его с одним из окружающих (хорошо известных собеседнику) предметов.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие, с кохлеарным имплантом)

– обеспечить помощь переводчика русского жестового языка в общении (при необходимости);

– применять специально разработанные дидактические материалы (учебные пособия), которые адаптированы к возможностям неслышащих (конспекты, презентации, видеофайлы с сурдопереводом или субтитрами и др.);

– использовать наглядное представление в общении, при сообщении новой информации, учитывая доминирование наглядного мышления и недостаточный уровень сформированности словесно-логического мышления;

– включение в коммуникацию зрительных образов (работа с графиками, таблицами, схемами и пр.), тренировка умения выделять главное: обучение составлению конспектов, таблиц, схем;

– при отсутствии переводчика РЖЯ и в целях развития навыков понимания речи особое значение придается следующим условиям организации общения и формам предъявления информации:

1) учет подготовленности собеседника к восприятию текста, представление материала малыми дозами – разделение материала на небольшие логические блоки;

2) предоставлять возможность до начала общения (занятия) познакомиться с нужной информацией (распечатанным конспектом, тезисами для предварительного ознакомления);

3) учет особенностей речевого развития, сформированности навыков зрительного и слухового восприятия речи (возможность заменять устные ответы на вопросы в ходе коммуникации письменными);

4) опора на дополнительные средства (письменные записи, дактилология), использование иллюстративного материала, привлечение ярких и интересных примеров, собственных наблюдений обучающихся и др.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими ментальные нарушения

– создание постепенного включения в ситуацию общения и обучения в большом помещении (аудитории) или с несколькими собеседниками;

– постепенный переход от привычных и наиболее успешных форм коммуникации к более сложным;

– организация специальной поддержки в развитии возможностей вербальной и невербальной коммуникации: обращение за информацией и помощью, выражение своего отношения, оценки, согласия или отказа поделиться впечатлениями;

– выработка форм адекватного коммуникативного поведения у собеседника, умения вступать в коммуникацию и взаимодействие с разными людьми, адекватно воспринимать похвалу и замечания;

– эмоциональная поддержка, уверенность в том, что собеседника принимают, ему симпатизируют, в том, что он успешен;

– организация дозированного и постепенного расширения коммуникативного пространства за пределами привычных условий, смена условий коммуникации;

– эффективность коммуникации повышается при замедлении её темпа, использовании наглядных, словесных и практических методов;

– коммуникация строится в целом на постепенном сокращении помощи со стороны и повышении степени трудности задач;

– особое внимание уделяется мотивирующей стороне коммуникации и выполнению деятельности.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

– оказание необходимой помощи в установлении контактов, взаимодействия с субъектами коммуникативного процесса;

– в ходе беседы задавать вопросы, требующие короткого ответа или кивка головой, либо давать возможность письменного ответа (при тяжелых нарушениях речи);

– применение специальных форм и методов приема-передачи информационного материала (при необходимости предоставлять информацию в электронном (распечатанном виде), в формате аудио-, видео- или с применением электронных средств связи);

– использовать оптимальную форму контроля обратной связи (например, заменять устные ответы письменными, использовать письменную речь для общения и пр.).

6. ОСНОВЫ ИНКЛЮЗИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ, ПРОБЛЕМЫ И ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Проведение инструктажа с работниками организации по основам инклюзивной коммуникации позволяет не только повысить её эффективность, но и служит одним из вариантов предупреждения конфликтных ситуаций. Инструкция может быть утверждена на уровне организации общим документом или по каждой нозологии отдельно. Журнал инструктажа заполняется на всех вновь принимаемых на работу сотрудников и при периодическом проведении для работающих работников (ежегодный инструктаж) (приложение 1).

Эффективность инклюзивной коммуникации зависит от характеристики стилей руководства в спортивно-педагогической деятельности.

Стиль руководства – это целостная, относительно устойчивая система способов общения тренера (преподавателя) с занимающимися, обладающая внутренним единством и обеспечивающая эффективное управление деятельностью занимающихся. При своей динамичности стиль руководства имеет устойчивые особенности, проявляющиеся в различных условиях. В спортивно-педагогической деятельности выделяются следующие стили руководства.

Авторитарный стиль руководства.

Взаимоотношения с занимающимися строятся на основе подавления самостоятельности и инициативы. Руководитель предпочитает железную дисциплину и беспрекословное послушание, мало допускает свободы в обсуждении заданий, поручений. Недостаточно прислушивается к занимающимся.

Чаще имеет деловой авторитет, реже – личный. Активно организует деловые взаимоотношения и недостаточно вникает в межличностные отношения. Такой тренер уверен, что понимает своих спортсменов (учеников), однако адекватно представить структуру взаимоотношений в группе не может. Конфликтные ситуации возникают часто. Как правило, чаще обращается к отдельным спортсменам (ученикам), чем к группе (команде). Выделяет преимущественно слабых в техническом отношении занимающихся. Часто использует резкую и ироническую интонацию. Из форм обращения преобладают вопросы и неодобрения. Манера обращения нередко неадекватна ситуации общения.

Из личностных качеств тренеру-автократу характерны самоуверенность, принципиальность, несдержанность, нетактичность, шумливость, недоброжелательность.

Опорой авторитарного стиля руководства является административная власть и должностные права, а не личное влияние тренера (преподавателя). Такая установка тренера (преподавателя) не всегда воспринимается учащимися. Постоянное использование в работе авторитарных отношений создает в коллективе специфический психологический климат, особенностью которого является постоянная напряженность и ослабленная межличностная связь между занимающимися. Авторитарный характер отношений отличается консервативностью. Основной признак авторитарности заключается в желании единолично принимать решения, исходя из собственного опыта. Успехи учащихся заботят тренера-автократа постольку, поскольку это увеличивает его собственный авторитет и престиж в глазах общественности.

В качестве причин становления авторитарных отношений с занимающимися можно выделить следующие: недостаток в психолого-педагогических знаниях тренера (преподавателя); неумение пользоваться методами управления людьми; создаваемые и нерешаемые конфликтные ситуации; недостаточная профессиональная компетентность тренера.

Демократический стиль руководства.

Взаимоотношения с занимающимися строятся на основе уважения личности. В достаточной степени допускается свобода обсуждений заданий и поручений. Руководитель в большей степени прислушивается к мнению занимающихся. Разбирается в межличностных взаимоотношениях, учитывает их при распределении заданий и поручений.

Обращается равномерно ко всей группе, не выделяя кого-либо. В содержании обращений преобладает воспитательная информация и менее критическая. Чаще использует просьбу, совет, указание. Интонация ровная, приветливая. Манера обращения адекватна ситуации общения.

Тренеры-демократы характеризуются следующими личностными качествами: тактичность, прямота, доброжелательность, требовательность, сдержанность, уверенность.

Демократический характер отношений предусматривает, что занимающиеся – не слепые исполнители решений тренера (преподавателя), а его единомышленники, соучастники решения поставленных задач в учебном и тренировочном процессах. Демократизм же в отношениях с учащимися достигается, прежде всего, за счет моральных качеств, развитого чувства ответственности у тренера (преподавателя). Формирование демократических отношений обусловлено высоким уровнем профессиональных качеств тренера (преподавателя), уровнем социальной зрелости руководимого им спортивного

коллектива, спортивной секции; личностными качествами всех участников воспитательного процесса.

Либеральный стиль руководства.

Руководитель предоставляет занимающимся максимальную самостоятельность, не занимает ведущей позиции во взаимоотношениях с ними. Авторитет недостаточно высок, слабо ориентируется в межличностных отношениях. Не вполне отчетливо понимает занимающихся, их состояние, поведение. Допускает свободу выбора упражнений и нагрузки. Прислушивается к мнению авторитетных учащихся. Объектами обращения тренера (преподавателя) избирает сильных учащихся, из обращений преобладает организационная информация.

Из форм обращения чаще используются одобрения и указания. Любит использовать приветливую интонацию. Манера обращения зачастую неадекватна ситуации общения. Личностные качества, характерные для тренера-либерала: сдержанность, тактичность, участливость, простота в обращении, добродушие, неконфликтность.

Либеральный характер отношений формируется при высоком уровне подготовленности занимающихся; снижении уровня профессиональной компетентности тренера (преподавателя); наличии у него определенных черт характера. Учитывая широкий контингент занимающихся в школе, тренер (преподаватель) должен умело применять элементы того или иного стиля руководства, находя оптимальные характеристики взаимоотношений с ними в соответствии с ситуацией – ситуативная тактика поведения тренера (преподавателя).

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

Инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата представляют собой многочисленную группу лиц, имеющих различные двигательные ограничения, которые могут сочетаться с нарушениями в познавательном, речевом, эмоционально-личностном развитии.

Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека и может быть технически сложно устроенным техническим средством, требующим специального обращения. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте её без разрешения. Помните, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей,

трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по пространству с помехами при движении: скользкое (мокрое) покрытие пола, мебель на пути движения и т.д. Если ваше предложение о помощи будет принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданная остановка может привести к потере равновесия и риску опрокидывания.

В сложившихся условиях обеспечения архитектурной доступности объектов люди, передвигающиеся на колясках (маломобильные) и посещающие данную организацию впервые, стараются предварительно убедиться или уточнить уровень имеющейся доступности объекта, где запланированы мероприятия. При организации сопровождения ответственный сотрудник должен учитывать возможные проблемы или барьеры, необходимые действия для их устранения.

Ограничивайте тактильный контакт с человеком на коляске (похлопывание по плечу, рукопожатие и т.д.), если человек не проявляет в этом необходимости.

При беседе располагайтесь на линии глаз собеседника, это позволит не запрокидывать голову, особенно в тех случаях, когда движения в шейном отделе затруднены.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими поражение верхних конечностей

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.

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; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти

действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст.

При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует при необходимости оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

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 её оказания приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения (незрячие, слабовидящие)

Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите, но учитывайте темп шага сопровождаемого.

Опишите кратко, где вы находитесь. Заранее (за 2-3 шага) предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.

Если вы собираетесь читать незрячему человеку текст (вывеску, указатель, инструкцию), сначала предупредите об этом. Произносите слова нормальным голосом с обычным темпом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

Если это важный текст (письмо или документ), не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону (сопровождающему).

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. При необходимости контакта с каким-либо объектом или предметом не водите по поверхности руку человека, а дайте ему

возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет.

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вам необходимо отойти или если к вам подошел другой человек, предупредите об этом.

Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, в которых используется жестикация или графическое представление информации. В формулировании действий старайтесь быть точными.

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это вызывает неудобство у незрячего.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие, с кохлеарным имплантом)

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у самого человека с инвалидностью.

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

Старайтесь не затемнять свое лицо и не загораживать его руками, прической или лицевой маской. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень громкости речи. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если не будет ответной реакции, то можно слегка тронуть человека за локоть или же помахать рукой, тем самым обратив на себя внимание.

Говорите обычным темпом речи, ясно и ровно. Не нужно интонационно излишне подчеркивать что-то, повышать голос до крика, особенно в непосредственной близости со слуховым аппаратом (ушной раковиной). Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение, уменьшив по возможности число слов в предложении.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя числа, номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите при помощи мессенджера, электронной почты или любым другим способом, но так, чтобы она была точно получена и однозначно читалась.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень, падающие на ваше лицо или на лицо собеседника, тоже могут быть барьерами.

Очень часто люди с нарушением слуха используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику жестового языка.

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что в среднем только три из десяти слов хорошо прочитываются с губ собеседника. Для повышения качества чтения с губ смотрите в лицо собеседнику и говорите спокойно с артикуляцией, используя простые фразы и избегайте несущественных слов.

Используйте обычные понятные жесты, если сопровождаете речь жестикуляцией, но не владеете жестовым языком. В коммуникации можете задействовать мимику и позы (телодвижения), если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного вами.

В ходе беседы убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь переспросить, понял ли вас собеседник.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими ментальные нарушения

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Не говорите с пренебрежением и свысока. Не думайте, что вас не поймут, поэтому уделяйте коммуникации достаточно времени и внимания, что и при обычном общении.

Говоря о необходимых действиях, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый этап необходимого действия после того, как вы объяснили ему.

Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в психическом развитии имеет свой накопленный опыт, как и любой другой взрослый человек.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не будьте излишне настойчивы, но и не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим: вежливо, без волнения и спешки. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

Обращайтесь непосредственно к человеку с инвалидностью. Помните, что люди с ментальными нарушениями могут быть дееспособны и обладают правом подписания документов, контрактов и договоров, могут голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

С учетом того, что лица с ментальными нарушениями могут испытывать эмоциональные сложности или впадать в замешательство, осложняющие их жизнь, или иметь свой особый и изменчивый взгляд на внешний мир, не надо думать, что такие люди обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Общаясь с людьми, вы общаетесь с личностью. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не следует думать, что люди с ментальными расстройствами более других склонны к агрессии или насилию. При выстраивании коммуникации будьте уверены в себе и дружелюбны, чувствуйте себя спокойно.

Неверно считать, что люди с ментальными расстройствами имеют проблемы в понимании или низкий уровень интеллекта, чем большинство людей.

Если человек, имеющий ментальные нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко, даже если у вас есть для этого весомые основания.

При появлении проблемы в ходе коммуникации обратитесь за дополнительной помощью или планируйте дальнейшее общение в комфортных условиях для собеседника или в присутствии сопровождающего (законного представителя).

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – это цель предпринятой коммуникации. Не торопите, не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.

Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Уделяйте на беседу достаточное количество времени. Если вы ограничены во времени, то извинившись, договоритесь об общении в другое время или привлечите к диалогу другого сотрудника.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Концентрируйтесь на беседе, это позволит вам лучше разобрать произносимые собеседником фразы, слова, слоги.

Не думайте, что речевые затруднения – показатель низкого уровня интеллекта человека. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали.

Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам или воспользоваться письменным общением (написать, напечатать).

7. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ТРЕНИРОВОЧНОГО ПРОЦЕССА В АДАПТИВНОМ СПОРТЕ

Психологические знания демонстрируют свою необходимость в структуре базовой теоретической подготовки специалистов по физической культуре, спорту и туризму. Эффективность работы специалиста в сфере физической культуры, тренера в значительной степени зависит от наличия у них психологических знаний и умений. Организовать тренировочный процесс тренеру, процесс физического воспитания преподавателю физической культуры, обеспечить успешное выступление спортсменов на соревнованиях невозможно без знаний психологических закономерностей в поведении человека в различных ситуациях. Все это говорит о необходимости систематического изучения психологии как важного предмета для специалистов, работающих с людьми.

Знание психологических аспектов тренировочного процесса в спорте (адаптивном спорте) связано со следующими действиями: 1) направленное содействие развитию у спортсменов профессионального сознания и мышления; 2) включение в процесс физического воспитания и спортивной деятельности на всех этапах подготовки спортсмена; 3) проявление творческого подхода в тренировочной деятельности; 4) формирование у спортсмена необходимых умений при использовании психологического знания в области обучения и воспитания.

Непрерывное совершенствование общепрофессиональных и профессиональных компетенций тренерского состава невозможно без знаний психологических особенностей спортсменов с ограниченными возможностями здоровья и должно быть направлено на освоение новых научно-практических знаний, знакомство с современными методиками психофизиологического контроля функционального состояния и уровня функциональной подготовленности спортсменов в адаптивном спорте, совершенствование умений планировать тренировочный процесс по видам адаптивного спорта.

В качестве результата в процессе занятий адаптивной физической культурой или адаптивным спортом можно назвать в том числе развитие и совершенствование психических процессов: ощущений, представлений, мышления, восприятия и т.д. спортсмена с инвалидностью. Любая психологическая работа, проводимая спортсменом самостоятельно или под руководством тренера, должна учитывать влияние и выраженность ограничений здоровья у таких спортсменов. Эти ограничения напрямую или косвенно оказывают сдерживающее влияние не только на мотивацию занятиям адаптивной физической культурой и адаптивным спортом, но и могут выступать

дополнительным стимулом к повышению двигательной активности, что следует учитывать при планировании тренировочного процесса.

Анализ литературы по различным психологическим аспектам адаптивного спорта позволяет выделить следующие мотивы занятий адаптивной физической культурой и спортом, знание которых могут помочь составить тренеру детальный психологический портрет спортсмена с инвалидностью:

1. Внутренние и внешние.

Внутренние мотивы исходят непосредственно из процесса занятий физическими упражнениями. Имеет значение начало возраст, в котором занятия спортом стали носить систематический (профессиональный) характер. Приносит ли занятия физическими упражнениями удовольствие от двигательной активности или происходит формирование мотива «на преодоление» своего заболевания (состояния)? Что побуждает (выступает внутренним мотивом) на дальнейшего занятия? Тренер или специалист в сфере адаптивной физической культуры должны стремиться к формированию внутренней мотивации у спортсменов.

Внешние мотивы лежат за пределами субъекта деятельности. В качестве внешних мотиваторов спортсмена могут быть учителя, родители, друзья, спортсмены-паралимпийцы и т.п., но в силу нестойкого влияния этих мотивов «созерцание не становится действием», эффективность воздействия внешних мотивов редко бывает высокой.

2. Осознаваемые и неосознаваемые.

Спортсмены, получившие инвалидность в детском возрасте, занимаясь физической культурой, спортом, зачастую не осознают, что послужило причиной заниматься этим видом деятельности, зачем им это нужно (неосознаваемые мотивы). По мере взросления учащихся или достижения результатов мотивы приобретают определенную осознанность, повышается значимость деятельности, происходит качественный переход и закрепление (усиление) такого мотива во внутренней структуре личности.

3. Постоянные и ситуативные.

Как правило, степень проявления мотива может проявляться постоянно и носить устойчивый характер или быть ситуативными (временными). Чтобы мотивы закрепились и были устойчивыми, спортсмен должен получать подкрепление (удовольствие, награждение) от занятий и достижением определенных (планируемых) результатов.

4. Процессуальные и результативные.

Процессуальные мотивы реализуются в процессе занятий адаптивной физической культурой или адаптивным спортом: спортсмен удовлетворяет потребность в движениях, получает развитие физических качеств, эмоциональное подкрепление от процесса деятельности (азарт, соперничество, мышечные ощущения, приподнятость настроения, чувство удовлетворения от выполнения сложных упражнений и от победы). Формированию именно этой мотивации должно быть уделено постоянное внимание в ходе реализации подготовки. Результативные мотивы направлены на результат деятельности. В процессе занятий как физической культурой, так и спортом, личность стремится к какому-то результату, достигнуть который можно в течение длительных и систематических тренировок. Мотивы этой группы могут быть направлены на: 1) самосовершенствование (укрепление здоровья, улучшение телосложения, устранение ограничений, развитие физических и волевых качеств); 2) самовыражение и самоутверждение (стремление стать самостоятельным, развить ловкость или силу, «быть как все», выступать в спортивных соревнованиях и т. п.). Мотивы, направленные на результат деятельности, возникают под влиянием внутренних факторов (самооценки, убеждения, желания и др.). Укрепление их обусловлено достигаемыми результатами. Формированию таких мотивов в большей мере способствуют занятия в спортивных секциях, где спортивное соревнование является необходимым компонентом.

Учитывая всю важность влияния физических упражнений на организм человека и вероятность наступления инвалидности в любом возрасте, необходимо с первых лет обучения в образовательных организациях формировать в детском возрасте мотивы к занятию физической культурой, а при наступлении инвалидности с детства – адаптивной физической культурой.

Для формирования и закрепления всех перечисленных мотивов рекомендуется:

- 1) обеспечить доступность архитектурной среды на спортивных объектах, образовательных организациях для занятий адаптивной физической культурой;
- 2) пропагандировать адаптивную физическую культуру и адаптивный спорт не только проведением соревнований разного уровня, но и повышением престижа уроков адаптивной физической культуры, превращая их в праздничное, радостное, эмоциональное занятие;
- 3) содержание уроков адаптивной физической культуры сделать динамичным, отдавая предпочтение, различным видам адаптивного спорта.

Анализ психолого-педагогической литературы позволяет выделить следующие факторы, при влиянии которых создаются условия для воспитывающей спортивной деятельности:

1. Занятия адаптивной физической культурой и спортом должны носить общественно полезный характер. Занимающиеся обязаны осознавать, что результаты их спортивной деятельности имеют определенную общественную ценность, приносят пользу коллективу (стране). Занятия спортом – не только укрепление здоровья и развитие личности спортсмена, но и решение важной государственной задачи – развитие адаптивного спорта.

2. Главным результатом спортивной деятельности должен быть педагогический компонент, а не биологический. Спорт должен использоваться не просто для развития физических качеств, а для их разумного применения (адаптации, реабилитации). С помощью физических упражнений должны развиваться и интеллектуальные способности, нравственные качества, на основе которых совершенствуются волевые и физические качества.

3. Спортивная деятельность должна быть инициативной и творческой. В этом случае у занимающихся формируется самостоятельное принятие учебных задач за собственные, что будет способствовать формированию личности.

4. Если у занимающихся сформирован глубокий и устойчивый интерес к спорту, то это уже залог его воспитательного воздействия. Любовь к спорту заставляет занимающихся отказываться от вредных привычек и воспитывать у себя многие личностные положительные качества. Особенно важно сформировать интерес к спорту у начинающих спортсменов, так как их спортивная деятельность не всегда мотивируется осознанием её действительной или предстоящей общественной важности.

5. Используемые в спортивной деятельности наказания не должны вызывать у занимающихся отвращения к спортивному наставнику и самой деятельности. Прежде чем применить какое-либо наказание, тренер (преподаватель) должен точно знать, какова будет реакция его воспитанника. В противном случае могут возникнуть нежелательные последствия (неприязнь к тренеру (преподавателю), уход из команды (секции), уход из спорта). Вряд ли будет уместным и уж, конечно, не принесет положительного эффекта на здоровье спортсмена прекращение занятий.

Многие цели воспитания в спортивной деятельности достигаются при условии учета возрастных, психологических особенностей личности и состояния здоровья спортсмена. При соблюдении перечисленных условий спортивная деятельность становится важным фактором в воспитании спортсмена.

При занятиях адаптивной физической культурой и спортом воля, как интегральное психическое проявление, представляется в виде волевых действий, сопутствующих

выполнению любого физического упражнения (техники бега, прыжка, бросок или прием мяча и т.д.). Признаками волевых действий являются:

- наличие побуждения к совершению действия;
- осознание возникшей и требующей своего удовлетворения потребности;
- представление цели действия, его конечного результата;
- представление средств, необходимых для достижения намеченной цели;
- намерение и решение осуществлять данное действие. При этом различают такие виды решений: а) привычное (принимается без размышлений и колебаний); б) без достаточного основания (принимается как попытка выйти из создавшегося положения); в) осознанное решение, осуществляемое на основе тщательного анализа всех обстоятельств;

– волевые усилия выражаются в побуждении человека действовать, несмотря на возникшие трудности и препятствия объекта;

– выполнение принятого решения осуществляется путем рабочих операций с помощью намеченных средств.

Перед выполнением, а также в процессе выполнения физических упражнений у человека возникает определенное психическое состояние, так называемое волевое усилие – состояние внутренней психической напряженности человека, возникшее в связи с необходимостью преодоления трудностей.

Необходимо учитывать степень ограничений здоровья спортсмена при выполнении физических упражнений, т.к. в разной степени участвуют в суммировании его физической активности неодинаковые по своей значимости волевые усилия (в каждом конкретном случае), связанные:

- а) с мышечным напряжением;
- б) с напряжением внимания;
- в) с преодолением усталости и неблагоприятных эмоциональных состояний.

Постоянно проявляемое в спортивной деятельности волевое усилие (психическое состояние) трансформируется в волевое качество (свойство личности). Например, постоянное преодоление чувства страха способствует развитию волевого качества смелости; преодоление усталости в плавании, беге и т.д. способствует развитию волевого качества настойчивости. Психологи различают следующие волевые качества: дисциплинированность, уверенность, целеустремленность, настойчивость, решительность, смелость, инициативность, самостоятельность, самообладание, выдержка.

Волевые качества не всегда взаимосвязаны между собой. Спортсмен может быть, например, настойчивым, но несмелым, инициативным, но невыдержанным и т.д.,

т.е. необязательно все волевые качества могут быть высоко развиты даже у высококвалифицированных спортсменов.

Основное значение психолого-педагогических знаний тренера (преподавателя) – повышение эффективности тренировочного процесса – невозможно без изучения психологических закономерностей формирования у отдельных спортсменов и команд спортивного мастерства и качеств, необходимых для участия в соревнованиях, а также разработка психологически обоснованных методов тренировки и подготовки спортсменов к соревнованиям.

Тренер (преподаватель) должен учитывать мнение спортивных психологов (быть самостоятельно подготовлен к решению) следующих конкретных задач:

1. Изучение влияния спортивной деятельности на психику спортсменов:

а) психологический анализ соревнований (общий и конкретный по отдельным видам спорта);

б) выявление характера влияния соревнований на спортсменов;

в) определение требований, предъявляемых соревнованиями к психике спортсмена;

г) определение (совместно с другими специалистами спортивной команды) совокупности моральных, волевых и других психологических качеств, необходимых спортсменам для успешного выступления на соревнованиях;

д) психологический анализ условий тренировочной деятельности и спортивного быта с целью поиска таких форм организации, которые способствуют формированию у спортсменов и команд требуемых психологических качеств.

2. Разработка психологических условий повышения эффективности спортивной тренировки:

– раскрытие внутренней структуры спортивного мастерства, механизмы и закономерности развития и совершенствования всех его компонентов;

– пути формирования специальных знаний, умений и навыков спортсмена;

– условия, обеспечивающие успешность действий спортсменов, в том числе командных. Все это требует от спортивных психологов:

а) психологического обоснования существующих методов и средств спортивной тренировки и поиска новых;

б) определения путей максимального использования возможностей организма спортсмена как за счет развития психических функций, так и за счет создания аппаратных методов тренировки (например, использования систем с «биологической обратной связью»);

в) психологическое описание отдельных видов спорта (психограмм), методов психодиагностики спортивных способностей, социальной структуры и психологического климата команды;

г) моделирование соревновательной обстановки в условиях тренировок, выявления психологических факторов, сближающих условия тренировок с условиями соревнований.

3. Разработка психологических основ предсоревновательной подготовки спортсменов и учет:

а) функционирования психики в условиях соревнований и разработку методов повышения устойчивости и надежности соревновательной деятельности;

б) состояний, развивающихся в предсоревновательных и соревновательных условиях, регулирование неблагоприятных психических состояний;

в) психопрофилактики, формирование приемов, способов и путей психологической закалки спортсменов, повышения их устойчивости к психотравмирующим воздействиям;

г) психолого-педагогического обеспечения подготовки спортсменов к соревнованиям на различных этапах многолетней спортивной тренировки.

4. Разработка оптимальных психологических условий, снижающих травматизм, переутомление, предупреждающих профессиональные заболевания и причинение вреда личности спортсменов:

а) психологические закономерности формирования динамического равновесия в системе «субъект спортивной деятельности – спортивная среда»;

б) учет структуры мотивов спортивной деятельности, закономерностей формирования и перестройки этой структуры в процессе спортивного совершенствования в различных видах спорта;

в) психологические проблемы отбора и спортивной ориентации (определение пригодности личности к конкретному виду спорта и перспектив её развития в условиях занятий им способствует более полному раскрытию спортивных талантов);

г) учет психических состояний спортсменов и закономерностей динамики этих состояний в различных условиях спортивной деятельности;

д) анализ индивидуальных свойств личности и психических состояний как факторов успешности и безопасности спортивной деятельности;

е) выявление факторов, влияющих на возникновение неблагоприятных предстартовых состояний, и обоснование путей и средств их предотвращения.

5. Изучение социально-психологических явлений в спортивной команде:

а) механизмы формирования внутригрупповых, коллективных феноменов (чувств, установок, традиций и т.п.), а также разработка методов управления ими в целях создания благоприятного психологического климата в спортивных командах;

б) психологические аспекты и закономерности межличностного общения в спортивных командах и разработка критериев психологической совместимости спортсменов;

в) выявление социально-психологических мотивов поведения и деятельности спортсменов;

г) изучение роли личности тренера и влияния стиля руководства на успешность деятельности и психологию спортивной команды, разработка путей и методов укрепления авторитета тренера, спортивного педагога, капитана команды.

6. Изучение психологических аспектов воспитания спортсменов:

а) изучение структуры и законов функционирования мотивационной сферы спортсменов;

б) разработка методов и путей формирования устойчивых социально значимых мотивов поведения спортсменов.

В тренировочном процессе в адаптивном спорте, с одной стороны, необходимо понимать, что спортсмен имеет ограниченные возможности здоровья и что спортивная деятельность является сферой проявления возможностей человека, с другой стороны, спортивная деятельность направлена на удовлетворение потребностей общества.

Психика, сознание человека, личность в целом не только проявляются, но и формируются в процессе спортивной деятельности. Постоянные тренировочные занятия, участие в спортивных соревнованиях развивают функции (психические, физические), лежащие в основе спортивной деятельности, как и в любой другой. Человек создает сам себя: о нем судят по его выступлениям, по его активности в спорте.

Участие и активность человека в спортивной деятельности обусловлены необходимостью удовлетворять определенные потребности. Осознание и формирование потребностей, их понимание определяют цели этой деятельности. В структуре спортивной деятельности им принадлежит доминирующее положение, выполняющее функции пускового механизма. Высокую значимость в результативности спортивной деятельности имеют цели – ближайшие, промежуточные, перспективные. Мотивы, являясь внутренней побудительной силой, выступают основным фактором стремления к занятиям спортом и достижению результатов.

Если в массовом спорте и на начальных этапах занятий спортом предпосылки (способности) не являются обязательной составляющей психологической структуры

спортивной деятельности, то в спорте высших достижений этот фактор становится обязательным.

Психологическое обеспечение тренировочного процесса невозможно без создания психологических предпосылок, обеспечивающих успешность тренировочной деятельности спортсмена. Для достижения этой цели работа по психологическому обеспечению включает следующие направления:

1) психодиагностика, которая предусматривает выявление и изучение:

– исходного уровня развития психических процессов, обеспечивающих успешность в конкретном виде спорта;

– индивидуально-психологических особенностей занимающихся (характер, темперамент, способности);

– психических состояний в тренировочной деятельности (доминирующих и актуальных);

– характера взаимоотношений между спортсменами и между тренером и спортсменами.

По результатам диагностики спортсмену и тренеру даются рекомендации:

– по комплектованию спортивных групп на основе психологической совместимости и успешности совместной работы партнеров;

– для занятий в том виде спортивной деятельности, к которой спортсмен более всего предрасположен и добьется в нем высоких результатов;

– по организации индивидуального подхода при обучении спортсменов, планировании объема и интенсивности тренировочных нагрузок, вида спортивных упражнений в связи с состоянием спортсмена;

– по управлению взаимоотношениями в спортивной команде;

– по развитию необходимых психических процессов, волевых качеств;

2) формирование оптимальной структуры спортивной мотивации

Целью данного направления является формирование и сохранение у спортсменов устойчивой мотивации к занятиям спортом. Реализация этой цели достигается решением следующих задач:

– формирование устойчивого интереса к спорту;

– формирование синдрома достижения успеха и нейтрализация мотива избегания неудачи;

– формирование оптимального соотношения тренировочной и соревновательной мотивации на том или ином этапе многолетней подготовки спортсменов;

– оптимизация соотношения уровня притязаний и возможностей спортсмена;

- удовлетворение актуальных потребностей спортсмена;
- формирование ценностного отношения к занятиям спортом;
- предотвращение возможных неудач при занятиях спортом;
- обеспечение эмоционального удовлетворения спортсменов при занятиях спортом;
- предотвращение у занимающихся неблагоприятных психических состояний (монотонии, психического пресыщения, страха и др.);

3) развитие и совершенствование психических функций, свойств и профессионально важных качеств, обеспечивающих успешность тренировочной деятельности

Целью данного раздела работы психологического обеспечения тренировочного процесса является развитие (формирование) и совершенствование тех психических функций, свойств и профессиональных качеств, которые являются ведущими в том или ином виде спортивной деятельности:

- свойств внимания (концентрации, переключения, распределения) в зависимости от их значимости в спортивной деятельности;
- ощущений (мышечно-двигательных, зрительных, вестибулярных) в зависимости от их значимости в спортивной деятельности;
- представлений движений (идеомоторная тренировка);
- воображения, необходимого для овладения психорегуляцией;
- результативности (как качества личности) спортивной деятельности;
- адекватной самооценки своей подготовленности;
- помехоустойчивости;
- эмоциональной устойчивости;
- умений управлять своим состоянием, поведением, деятельностью;

4) формирование психологической структуры спортивной деятельности

Работа психолога, тренера со спортсменами по данному направлению представляется одной из составляющих психологического обеспечения подготовки спортсменов. При этом важным является ее своевременность, так как сформировавшиеся в процессе занятий спортом ненужные стереотипы поведения, деятельности, реагирования в дальнейшем трудно перестроить. В содержание данной работы входит обучение и анализ:

- целеполагание, являющееся важным компонентом психической регуляции спортивной деятельности. Цели привлекают сознание, над чем надо работать, мобилизуют энергию и волю спортсмена;
- формирование у спортсменов устойчивой спортивной мотивации;

- анализ значимых условий спортивной деятельности с поиском причин неудач и успеха, их объяснением;
- обучение спортсменов идеомоторной тренировке и побуждение их к ее использованию на занятиях;
- побуждение спортсменов к качественному выполнению тренировочных заданий;
- обучение спортсменов самостоятельному формированию состояния психической готовности к выполнению физических упражнений;
- обучение спортсменов самоконтролю за состоянием, поведением, выполнением движений. Самоконтроль выступает как элемент контрольно-оценочного компонента деятельности спортсмена;
- формирование у спортсменов представления об объективных и субъективных признаках оптимального боевого состояния;
- обучение спортсменов использованию психологических знаний при развитии физических качеств и при освоении техники спортивных упражнений – осуществление интеграции психологической подготовки с физической и технической;
- обучение и побуждение спортсменов к систематическому анализу результатов тренировочных занятий;
- обеспечение восстановления работоспособности спортсменов в процессе тренировочных занятий и по их окончании с использованием психологических (психорегулирующая тренировка) и физических средств.

Таким образом, методология системного психологического анализа в спортивной деятельности, способствующая выполнению требований комплексного решения проблем физического воспитания и спорта, становится неотъемлемой частью работы тренера (преподавателя), но не стоит забывать о важности внутренней психологической работы спортсмена и обучение психорегуляции, которое следует начинать уже на этапе начальной спортивной специализации, т.к. в это время начинается накопление соревновательного опыта, что обуславливает формирование определенных стереотипов поведения.

Назначение психорегуляции спортсмену сводится к следующему:

- 1) содействие овладению техникой спортивных достижений;
- 2) формирование психологической структуры спортивной деятельности;
- 3) использование спортсменом приемов достижения оптимального психического состояния на соревнованиях;
- 4) содействие реализации спортсменом на соревнованиях накопленного на тренировках потенциала;

5) восстановление психической работоспособности после тренировок и соревнований;

б) повышение устойчивости к воздействию стресс-факторов.

Для формирования навыков психической саморегуляции у спортсменов на этапе начальной спортивной специализации предлагается базовая часть обучения психорегуляции, которая состоит из подготовительного и основного этапов.

Подготовительный этап предусматривает проведение групповых бесед для формирования у занимающихся необходимых знаний и умений, совершенствование психических функций, обуславливающих развитие умений психорегуляции. К таким функциям относятся концентрация, устойчивость, распределение и переключение внимания; мысленные представления; воображение; ощущения. Для развития этих функций рекомендуются психотехники, предлагаемые в научно-методической литературе.

Основной этап, предполагающий развитие умений к расслаблению, успокоению и мобилизации с использованием приемов психорегулирующей тренировки. Базовая часть обучения психорегуляции необходима спортсменам независимо от вида спорта.

На этапе углубленной спортивной специализации формирование умений психорегуляции осуществляется с использованием средств базовой и индивидуально-специализированной частей обучения психорегуляции. Разрабатываются индивидуальные варианты обучения с учетом вида спорта, индивидуально-психологических особенностей, а также особенностей поведения и психического состояния спортсмена на соревнованиях.

Предлагаемые здесь варианты обучения не исключают разработки других (в связи с многогранностью ситуаций в спорте) и возможного реагирования на них.

Мобилизующий вариант – основная установка этого варианта на максимальную мобилизацию. Рекомендуется: в спортивных играх для спортсменов атакующего амплуа; в видах спорта с проявлением максимальной силы для спортсменов, не умеющих мобилизовать себя на проявление максимального усилия; в легкой атлетике для спортсменов-спринтеров, не способных мобилизоваться и проявить свои потенциальные возможности в связи с кратковременностью деятельности.

Успокаивающий вариант – установка на спокойное состояние перед стартом во время деятельности; после соревнования. Данный вариант необходим спортсменам, характеризующимся высоким уровнем тревожности, нестабильности психических реакций, возбудимым. Рекомендуется в гимнастике, легкой атлетике (спринтерские дистанции, прыжки, метания); в спортивных играх, единоборствах, тяжелой атлетике и т. п.

Технический вариант – установка на техническую сторону выполняемых действий. Данный вариант рекомендуется для спортсменов с нестабильной техникой и её нарушениями во время игры, боя, выполнения упражнений в гимнастике, акробатике и т.п. Нестабильная техника проявляется, как правило, у спортсменов, характеризующихся неуверенностью, тревожностью, возбудимостью и т.п.

Сосредотачивающий вариант – с установкой на сосредоточенность и собранность спортсмена на выполняемых действиях. Рекомендуется спортсменам с неустойчивым вниманием, легко отвлекающимся. Данный вариант приемлем во всех видах спортивной деятельности.

Антиагрессивный вариант – с установкой на снятие агрессии и предупреждение агрессивного поведения по отношению к противнику. Рекомендуется спортсменам, характеризующимся сильной нервной системой, неуравновешенностью, завышенной самооценкой и склонным к проявлению агрессивного поведения.

Социально-независимый вариант – с установкой на самостоятельность и независимость от окружающих. Рекомендуется для спортсменов различных видов спорта, характеризующихся социальной зависимостью от мнений и оценок окружающих, преобладанием ожидания неодобрения со стороны тренера, товарищей по команде, судей и т.д.

Реалистический вариант – с установкой на адекватную оценку своих способностей и постановку реально достижимых целей в спорте. Рекомендуется спортсменам, характеризующимся завышенной самооценкой, преобладанием потребностей в самоутверждении неподкрепленной возможностями.

Восстановительно-мотивационный вариант – с установкой на оптимизацию после соревновательного состояния спортсмена. Рекомендуется для спортсменов с преобладанием длительного неблагоприятного состояния после соревнования, характеризующегося бессонницей, снижением мотивации, чувством усталости, беспокойства.

На этапе спортивного совершенствования при формировании и совершенствовании умений психорегуляции у спортсменов учитываются прочно сформированные стереотипы поведения в процессе многолетнего участия в соревнованиях. Обучение психорегуляции включает базовую, индивидуально-специализированную и комплексную части.

Комплексная часть обучения психорегуляции спортсменов основана на одновременном использовании психологических (психотехники), педагогических (беседы) и физических средств (физические упражнения).

8. ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ СПОРТСМЕНАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ. РАБОТА ВОЛОНТЕРОВ



В соответствии со статьей 15 Федерального закона № 181-ФЗ во всех организациях, независимо от их организационно правовых форм, должно быть организовано:

– сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (приложение 2);

– оказание работниками организаций, предоставляющих услуг населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Приказом Минтруда России от 13.06.2017 № 486н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм» определены виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребенок-инвалид). Виды помощи для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребенок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах

№ пп	Виды помощи	Категория инвалида (буквенное отображение)	Графическое изображение
1	Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в передвижении на объектах, при входе и выходе из них, посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках Инвалиды с поражением нижних конечностей	 
2	Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в самообслуживании вследствие нарушения (отсутствия) функции верхних конечностей	Инвалиды с поражением верхних конечностей	

3	Помощь инвалиду по зрению – слабовидящему на объектах	Инвалиды с частичной потерей зрения	
4	Помощь инвалиду по зрению – totally незрячему на объектах	Инвалиды с полной потерей зрения	
5	Обеспечение допуска на объекты собаки-проводника при наличии документа		
6	Помощь инвалиду по слуху – слабослышающему	Инвалиды с частичной потерей слуха	
7	Помощь инвалиду по слуху – totally глухому	Инвалиды с полной потерей слуха	
8	Представление инвалиду по слуху услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика		
9	Предоставление инвалиду, имеющему одновременно нарушения функций слуха и зрения, услуг тифлосурдопереводчика, включая обеспечение его допуска	Инвалиды с полной потерей зрения Инвалиды с полной потерей слуха	 
10	Оказание необходимой помощи инвалиду, имеющему интеллектуальные нарушения, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий	Инвалиды с ментальными нарушениями	

Основная функция по оказанию спортсменам с инвалидностью ситуационной помощи возлагается на ответственное лицо (далее – ответственный за оказание ситуационной помощи), который назначается приказом руководителя организации. При определении ответственного за оказание ситуационной помощи необходимо ориентироваться на утвержденный приказом Минтруда России от 12.04.2017 № 351н профессиональный стандарт «Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья». Назначаемый сотрудник должен иметь образование не ниже среднего общего и краткосрочное обучение, или инструктаж на рабочем месте, или профессиональное обучение по программам

профессиональной подготовки по профессии рабочих, служащих «Ассистент по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья» без предъявления требований к стажу работы. Не допускаются лица, имеющие или имевшие судимость за преступления, состав и виды которых установлены статьей 352.1 Трудового кодекса Российской Федерации.

В должностной инструкции ответственного за оказание ситуационной помощи должны быть указаны функции оказания помощи инвалидам по следующим направлениям:

- при нарушении способности к самообслуживанию;
- при нарушении способности к передвижению;
- при нарушении способности к ориентации;
- при нарушении способности к общению.

При необходимости оказание ситуационной помощи может быть возложено на всех сотрудников, которые могут взаимодействовать с инвалидами. В должностные инструкции работников также должны быть внесены функции по оказанию помощи в рамках своих полномочий.

Примерный перечень функций, которые необходимо указать в должностной инструкции, приведен в приложении 3.

Оказание помощи инвалидам с помощью технических устройств (шагающий лестничный подъемник, подъемная платформа, лифт и др.) осуществляется обученным сотрудником. Запись об обучении пользованию техническим устройством должна быть зафиксирована в журнале, соответствующие трудовые функции внесены в должностную инструкцию.

Для обеспечения доступа инвалидов наравне с другим населением к услугам, предоставляемым организациями, необходимо осуществлять оказание ситуационной помощи во взаимодействии со всеми сотрудниками организации. Примерный порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи представлен в приложении 4.

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Для спортсменов-инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-

коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и другие физические и информационные барьеры.

Для спортсменов-инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор, – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками, – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.

Для спортсменов-инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для спортсменов-инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и другие информационные барьеры.

Для спортсменов-инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации, отсутствие помощи на объекте инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Сегодня отечественные исследователи во многом сходятся в понимании социального волонтерства как организованного вида непрофессиональной помощи силами добровольных помощников. Волонтерство в сфере физической культуры и спорта

(спортивное волонтерство) реализуется в форме волонтерских клубов и отрядов спортивной и физкультурной направленности.

Отличительной чертой подготовки и реализации спортивного проекта/программы является привлечение и участие волонтеров, без которых сегодня не проходит ни одно крупное спортивное событие в стране. Процесс организации работы с волонтерами спортивного направления – это жестко регламентированный процесс, поэтапно составленный план дорожной карты и т.д.

Для участия волонтеров необходимо затратить материальные средства, но социальный эффект, произведенный за счет их деятельности, несоизмеримо выше этих вложений. Организация работы волонтеров требует определенной технологии, это особый вид менеджмента. При хорошей организации ценность работы, сделанной волонтерами, может намного превышать затраты на управление ими.

Волонтерская (добровольческая) деятельность при проведении соревнований, в которых участвуют спортсмены с инвалидностью, связана не только в самой организацией и (или) проведением физкультурных и спортивных мероприятий городского, регионального, федерального и международного уровней на территории Российской Федерации, но и в целом проектов или программ по популяризации спорта и пропаганде здорового образа жизни. Говоря о процессе институционализации спортивного волонтерства, стоит отметить, что к настоящему моменту он завершился формированием самостоятельного института, который теперь представляет собой важный элемент в структуре организации спортивных массовых мероприятий (приложение 5).

Основными направлениями развития добровольчества в сфере физической культуры и спорта являются:

– участие в организации и (или) проведении физкультурных мероприятий, спортивных мероприятий, в том числе олимпиад, паралимпиад, универсиад, чемпионатов, спартакиад;

– участие в организации и деятельности спортивных секций, клубов, детских и молодежных спортивных лагерей, объектов спорта, в том числе по месту жительства, работы или учебы;

– участие в организации и проведении спортивных мероприятий среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;

– участие в пропаганде здорового образа жизни, физической культуры и спорта.

Важным фактором развития и популяризации спортивного добровольчества является вовлечение в добровольческую деятельность известных спортсменов, профессиональных работников сферы физической культуры и спорта, опыт и знания

которых могут быть полезны для создания новых и продвижения существующих проектов в этой сфере.

9. ОСОБЕННОСТИ ЭВАКУАЦИИ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ (ЧС)

Чрезвычайная ситуация (ЧС) на крупных объектах и в высотных зданиях, как правило, характеризуется значительным временем эвакуации людей из зоны поражения, большим временем разворачивания спасательных подразделений, и, например, при пожаре – быстрым распространением пламени. Большинство людей становятся заложниками дыма, который помешал найти выход, а затем погибают от отравления продуктами горения. Существуют категории людей, которые чаще всего становятся жертвами задымленности: дети, пожилые люди и люди с ограниченными физическими и (или) ментальными способностями.

Предупреждение гибели маломобильных людей при пожарах и в других чрезвычайных ситуациях является наиболее важной задачей при определении критериев безопасности объекта. Организация эвакуации маломобильных групп населения (МГН) на спортивных объектах и других местах массового пребывания ложится на плечи персонала и предъявляет повышенные требования к его подготовке, особенно физической, и к аварийно-спасательному оборудованию – индивидуальным средствам эвакуации и спасения, с помощью которых персонал сможет доставить МГН по горизонтальным и вертикальным путям эвакуации к эвакуационным или к аварийным выходам

С практической точки зрения создание путей эвакуации для МГН очень трудоемко. Дело в том, что на практике важно не только продумать и создать пути экстренного выхода для инвалидов, но и обеспечить все необходимые условия для их легкой и безопасной эвакуации из здания в случае появления опасности. От тщательности этих мероприятий в конечном итоге могут зависеть жизни людей. В СП 59.13330.2020 сказано, что проектные решения зданий и сооружений должны обеспечивать безопасность посетителей в соответствии с требованиями ФЗ-123 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» и ФЗ-384 «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» с обязательным учетом психофизиологических возможностей инвалидов различных категорий, их численности и места предполагаемого нахождения в здании или сооружении. Безопасная эвакуация инвалидов – одна из важнейших задач программы «Доступная среда». Состояние рассматриваемой группы людей, не позволяющее им передвигаться самостоятельно, предопределяет единственный способ их защиты от воздействия опасных факторов пожара – спасение их при помощи посторонних людей, в частности, специально обученного персонала.

Каждый спортивный объект, здание, сооружение или строение должно иметь объемно-планировочное решение и конструктивное исполнение эвакуационных путей, обеспечивающих безопасную эвакуацию людей при пожаре. Это установлено пунктом 1 статьи 53 Технического регламента о требованиях пожарной безопасности, утвержденного Федеральным законом от 22.07.2008 № 123-ФЗ.

В мировой практике сложился подход, когда готовность к экстренной эвакуации находится в списке приоритетов каждого руководителя спортивной организации. При невозможности безопасной эвакуации людей должна быть обеспечена их защищенность посредством применения систем коллективной защиты. Для обеспечения безопасной эвакуации людей следует:

- установить в необходимых количествах, размерах и соответствующем конструктивном исполнении эвакуационные пути и эвакуационные выходы;
- предусмотреть беспрепятственное движение людей по эвакуационным путям и через эвакуационные выходы;
- организовать оповещение и управление движением людей по эвакуационным путям (в том числе с использованием световых указателей, звукового и речевого оповещения).

Такие условия перечислены в пункте 2 статьи 53 Технического регламента о требованиях пожарной безопасности.

Эвакуация представляет собой процесс организованного самостоятельного движения людей из помещений, в которых имеется возможность воздействия на них опасных факторов пожара, в безопасную зону. Она осуществляется по путям эвакуации через эвакуационные выходы. Согласно статье 15 Федерального закона от 22.07.2008 № 123-ФЗ для эвакуации групп населения с ограниченными возможностями со всех этажей зданий допускается предусматривать безопасные зоны вблизи лифтов, предназначенных для МГН, и (или) на лестничных клетках. При этом к указанным лифтам предъявляются те же требования, что и к лифтам для транспортировки подразделений пожарной охраны. Такие лифты могут использоваться для спасения МГН во время пожара (на практике в 90% зданиях такие лифты для МГН отсутствуют, а обычные в случае пожара не работают).

Безопасная зона – это зона, в которой люди защищены от воздействия опасных факторов пожара или в которой опасные факторы пожара отсутствуют. Необходимость зон безопасности обуславливается тем, что люди с физическими ограничениями при пожаре могут не успеть выйти в безопасную зону из-за проблем с восприятием сигнала о пожаре, продолжительного периода подготовки к эвакуации, более низкой

скорости передвижения и высокой утомляемости. Поэтому безопасную зону в здании следует проектировать в случае, если по расчету маломобильные группы населения не успевают при пожаре добраться до выхода из здания. Таким образом, эвакуация МГН должна производиться как в горизонтальном направлении до безопасных зон или до эвакуационных выходов, так и в вертикальном направлении, в основном по лестничным маршам.

Следует отметить, что планирование экстренной эвакуации МГН требует времени и усилий, оно обеспечивает возврат инвестиций с точки зрения повышения безопасности посетителей / спортсменов с инвалидностью и лучшего управления рисками.

Тщательная подготовка учреждения и персонала к реальной экстренной эвакуации обеспечит надлежащую заботу и защиту всем заинтересованным лицам (посетителям спортивного сооружения, обслуживающему персоналу, спортсменам и тренерскому составу). Разработка плана экстренной эвакуации МГН поможет сохранить безопасность посетителей / спортсменов с инвалидностью во время чрезвычайной ситуации и, что не менее важно, повысить заинтересованность персонала и руководства. Список природных и техногенных катастроф очень велик и может варьироваться в зависимости от местоположения, типа, возраста и состояния здания, а также от окружающего климата. На этом этапе для каждого типа уязвимости рассматривается наихудший сценарий. Одной из критических ошибок, допущенных на этом этапе, является недооценка рисков, связанных с географическим стихийным бедствием. Чтобы наилучшим образом оценить эти уязвимости, руководство организации должно быть в курсе факторов, которые могут повлиять на регион, и планировать наихудший сценарий. Определение уязвимости объекта к техногенным катастрофам, таким как пожары, террористические атаки и перебои в подаче электроэнергии, является гораздо более сложной задачей из-за непредсказуемого характера этих событий. Но все эти факты также необходимо учитывать при разработке плана экстренной эвакуации учреждения.

В крупномасштабных сценариях эвакуации крайне важно иметь правильное оборудование для эвакуации МГН, размещенное в нужных местах и в необходимом количестве. Заказ слишком большого количества защитного оборудования для учреждения – пустая трата денег, но недостаток защитных средств может поставить под угрозу жизнь персонала и посетителей / спортсменов с инвалидностью. Эта оценка должна учитывать конкретные, сложные требования объекта, а также предположения аварийной группы о том, что произойдет во время эвакуации.

Для оценки потребностей в оборудовании для эвакуации МГН специалисты должны использовать данные, относящиеся к конкретной спортивной организации, в том

числе среднесуточную численность посетителей объекта МГН и работников по этажам, планировку и места нахождения МГН, количество и расположение горизонтальных и вертикальных путей эвакуации и эвакуационных выходов, наличие и расположение зон безопасности, если они есть, и т.д. Эти факторы наряду с эвакуационными планами будут определять, сколько аварийно-спасательного оборудования для эвакуации МГН потребуется при правильной эвакуации всего объекта. Определение количества необходимого оборудования может определяться производителем такого оборудования, но предлагаемые рекомендации должны согласовываться с командой планирования аварийной эвакуации данной спортивной организации.

Состояние рассматриваемой группы людей (МГН), не позволяющее им передвигаться самостоятельно, предопределяет единственный способ их защиты от воздействия опасных факторов пожара, это спасение их при помощи посторонних людей, в частности, специально обученного персонала. В действительности же организация эвакуации посетителей спортивных объектов предъявляет повышенные требования к подготовке персонала, особенно физической, и к оборудованию – индивидуальным средствам эвакуации и спасения, с помощью которых персонал сможет доставить МГН к эвакуационным или аварийным выходам.

Как только команда поймет, какое количество оборудования необходимо для эвакуации, наступит время определить тип необходимого оборудования для эвакуации МГН в организации и возможности персонала, чтобы правильно сделать выбор наиболее подходящего аварийно-спасательного оборудования для данного учреждения.

1. Устройства для переноски требуют, чтобы пользователь физически поднимал и переносил спортсмена с инвалидностью. Эти устройства могут создавать дополнительные риски для сотрудников во время эвакуации. Устройства для переноски обычно используются только профессионалами, такими как пожарные или спасатели, которые имеют обширную подготовку. Но пока пожарные не приехали, все эти функции ложатся на плечи персонала.

2. Колесные устройства – это любое устройство, в котором для облегчения передвижения посетителей / спортсменов с инвалидностью используются колеса. Будучи более функциональным, чем устройство для переноски, колесное устройство может легко стать устройством для переноски при обнаружении на пути эвакуации препятствий или мусора. Колесные устройства также не учитывают необходимость в некоторых случаях вертикальной эвакуации. Для вертикальной эвакуации используются специальные эвакуационные стулья и кресла, позволяющие проводить эвакуацию МГН по лестничным маршам.

3. Носилки-волокуши требуют значительно меньших усилий для перемещения МГН посетителей / спортсменов с инвалидностью. Эвакуационные носилки-волокуши позволяют безопасно перемещать по горизонтали и вертикали вниз по лестнице даже спортсмена, вес которого в два-три раза больше веса сотрудника, осуществляющего эвакуацию. Если это необходимо, они служат для эвакуации маломобильных спортсменов из зоны пожара в зону безопасности или к выходу по горизонтальным путям и по лестничным маршам. Перемещение осуществляется скольжением волокуш по полу и лестницам с помощью персонала. Подходят для помещений и проходов с ограниченными размерами, труднодоступных мест.

При эвакуации время является критически важным активом, который не следует тратить впустую, ожидая, когда эвакуационное оборудование будет доставлено из хранилища в подвале. Как правило, оборудование должно быть развернуто для каждого подразделения. Даже на одном этаже должно быть несколько мест для хранения аварийно-спасательного оборудования. Его размещение зависит от планировки этажа (выходы, противопожарные двери и т.д.).

Общим недостатком большинства планов эвакуации является недооценка потребностей в рабочей силе при проведении эвакуационных мер. По этой причине очень важно проводить оценку рабочей силы для каждой смены работы организации. Основными факторами при определении рабочей силы, необходимой для эвакуации учреждения, являются количество МГН-посетителей / спортсменов, количество эвакуационного оборудования под рукой, количество этажей в здании и выходы, которые будут использоваться во время эвакуации, так называемый протокол выхода. Это особенно важно, если план эвакуации требует, чтобы на лестничных клетках была создана специальная бригада персонала для перемещения МГН посетителей / спортсменов с инвалидностью вниз по лестнице.

10. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бегидова, Т.П. Основы адаптивной физической культуры [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Т. П. Бегидова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 191 с. – (Высшее образование). – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/454085>
2. Брискин, Ю.А. Адаптивный спорт / С.П. Евсеев, А.В. Передерий; Ю.А. Брискин. – Москва : Советский спорт, 2010. – 159 с. : ил. – (Спорт без границ). – ISBN 978-5-9718-0460-4 –Режим доступа: URL: <https://rucont.ru/efd/187913> (дата обращения: 31.08.2022)
3. Горлова Н.И. Мир спортивного волонтерства. – М.: ГБУ города Москвы «Мосволонтёр», 2018. – 108 с.
4. Евсеев, С.П. Адаптивный спорт : настольная книга тренера / С. П. Евсеев. – Москва : Принлето, 2021. – 599 с. : ил. – Библиогр.: с. 595-599. – ISBN 978-5-6046191-8-6
5. Евсеев, С.П. Теория и организация адаптивной физической культуры [Электронный ресурс]: учебник / С. П. Евсеев. – Москва: Издательство «Спорт», 2016. – 616 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55593.html>
6. Евсеева, О.Э. Технологии физкультурно-спортивной деятельности в адаптивной физической культуре [Электронный ресурс]: учебник / О. Э. Евсеева, С. П. Евсеев; под редакцией С. П. Евсеев. – Москва: Издательство «Спорт», 2016. –384 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55569.html>
7. Ильин, Е.П. Дифференциальная психофизиология физического воспитания и спорта. – Л. : ЛГПИ, 1979. – 84 с.
8. Ильин, Е.П. Психология физического воспитания : Учеб. для ин-тов и фак. физ. культуры / Е. П. Ильин; Рос. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена. – СПб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2000. – 486 с. : ISBN 5-8064-0181-2
9. Ильин, Е.П. Психофизиология физического воспитания : (Факторы, влияющие на эффективность спорт. деятельности). [Учеб. пособие для пед. ин-тов по спец. 2114 «Физ. воспитание»] / Е. П. Ильин. – М. : Просвещение, 1983. – 223 с.
10. Ильин, Е.П. Психофизиология физического воспитания : Деятельность и состояния. [Учеб. пособие для фак. физ. воспитания пед. ин-тов] / Е. П. Ильин. – М. : Просвещение, 1980. – 199 с.
11. Истратов Р.Н. Исследование возможностей спасения при пожаре немобильных людей из стационаров лечебно-профилактических и социальных учреждений // Пожаровзрывобезопасность. – 2014. – Т. 23, № 6. – С. 54–63.

12. Нарциссова, С.Ю. и др. Адаптивные спорт: развитие и организация : учебное пособие / С.Ю. Нарциссова, С.И. Бочкарева, Н.Е. Копылова, Т.П. Высоцкая, А.Г. Ростеванов, С.П. Голубничий. Под общ. ред. С.Ю. Нарциссовой. – М. Академия МНЭПУ. – 2020. – 212 с.

13. Психология физического воспитания и спорта [Текст] : учебник для студентов учреждений высш. образования, обучающихся по направлению подготовки «Педагогическое образование», профиль «Физическая культура» / [А. В. Родионов и др.] ; под ред. А. В. Родионова, В. А. Родионова. – Москва : Академия, 2016. – 318 ISBN 978-5-4468-1574-6

14. Ростомашвили, Л. Н. Адаптивная физическая культура в работе с лицами со сложными (комплексными) нарушениями развития [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. Н. Ростомашвили. – Москва: Советский спорт, 2015. – 164 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69850>

15. Рубцов, А. В. Адаптивный спорт : учебное пособие / А. В. Рубцов. - М., 2018. – 176 с. – (Учебники и учебные пособия для студентов высших учебных заведений). – Библиогр.: с. 174-177. – ISBN 978-5-00129-020-9

16. Самошин Д.А., Истратов Р.Н. Оценка уровня противопожарной подготовки сотрудников медико-реабилитационного учреждения на примере персонала больниц // Пожаровзрывобезопасность. – 2013. – Т. 22, № 4. – С. 52–56.

17. Синельникова, Т.В. Адаптивная физическая культура для лиц с нарушением интеллектуального развития [Электронный ресурс]: учебное пособие: [16+] / Т.В. Синельникова, Л.В. Харченко; Министерство образования и науки РФ, Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2018. – 120 с.: табл. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563136>

18. Холщевников В.В., Самошин Д.А., Истратов Р.Н. Эвакуация людей с физическими ограничениями // Технологии техносферной безопасности: интернет-журнал. – 2012. – № 3 (43). — 9 с.

Список примерных тем для инструктирования сотрудников
по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов
услуг и объектов

Ситуация	Форма инструктажа	Задача инструктажа	Тема
Первичный инструктаж			
При приеме на работу	Индивидуальный	Информирование о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам; ознакомление с содержанием должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации	Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду. Содержание должностных обязанностей сотрудников. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения функций слуха, зрения, умственного развития
Повторный инструктаж			
По истечении 6 месяцев после первичного инструктажа	Коллективный	Закрепление навыков обеспечения доступности, оказания ситуационной помощи инвалидам	Тематика первичного инструктажа. Техника сопровождения инвалидов различных категорий
Внеплановый инструктаж			
При введении новых обязанностей	Индивидуальный	Информирование о порядке работы, содержании новых должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации	Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду. Содержание должностных обязанностей сотрудников
При нарушении/	Коллективный	Повторение этических норм и принципов	Порядок взаимодействия сотрудников организации при

<p>неисполнении сотрудниками обязанностей по оказанию помощи инвалидам и</p>		<p>эффективной коммуникации с инвалидами; обсуждение нарушений требований доступности организации и оказываемых услуг, оказания помощи инвалидам; выработка мер по недопущению подобных случаев нарушений обязанностей</p>	<p>предоставлении услуг инвалиду. Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов</p>
<p>При приобретении нового оборудования</p>	<p>Индивидуальный</p>	<p>Ознакомление с порядком эксплуатации технических средства обеспечения доступности, включая требования безопасности</p>	<p>Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности</p>
<p>При введении новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов</p>	<p>Коллективный</p>	<p>Информирование о перечне предоставляемых инвалидам услуг в организации; формах и порядке их предоставления</p>	<p>Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду</p>
<p>При принятии новых документов</p>	<p>Коллективный</p>	<p>Информирование/о требованиях законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг</p>	<p>Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг</p>

Приказ о назначении ответственных сотрудников
за организацию и проведение работы в *(наименование организации)*
по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов / ситуационного
сопровождения инвалидов и МГН (примерный)

Наименование организации

ПРИКАЗ №

г. _____ « ____ » _____ 20__ г.

О назначении ответственных сотрудников
за организацию работы по обеспечению доступности
объекта и услуг для инвалидов и МГН

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов организации _____ и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить местом доступа инвалидов в здание организации и в случае наступления чрезвычайной ситуации эксплуатировать запасный выход № 2 (расположенный на _____).

2. Обеспечить доступ инвалидов в здание организации в соответствии с его режимом работы с до

3. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктажу персонала и контролю за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на _____ (Ф.И.О., должность).

4. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях организации следующих сотрудников:

- 4.1. Должность, Ф.И.О. – наименование структурного подразделения;
- 4.2. Должность, Ф.И.О. – наименование структурного подразделения;
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор _____ *(подпись)* _____ *(Фамилия И.О.)*

С приказом ознакомлен:

Должность	Подпись	Фамилия И.О.	Дата
Должность	Подпись	Фамилия И.О.	Дата

Примерный перечень функций сотрудников

по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации

Должность	Примерный перечень функций сотрудников
<p>Руководитель (директор) организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории организации, оказываемых услуг. 2. Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты организации по вопросам доступности объектов и услуг с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктирования). 3. Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать паспорт доступности. 4. Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. 5. Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения учреждения с учетом требований доступности для инвалидов. 6. Осуществлять контроль за выполнением требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов; оказанием им необходимой помощи; проведением обучения (инструктирования) работников организации по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации
<p>Заместитель директора (ответственное лицо за организацию и проведение работы в организации по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организовывать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов организации по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов. 2. Предлагать на утверждение руководителю организации кандидатуры сотрудников структурных подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов организации и предоставляемых услуг. 3. Участвовать в разработке (корректировке), согласовывать и представлять на утверждение руководителю организации локальные документы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. 4. Организовывать обучение (инструктирование) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. 5. Организовывать работу по предоставлению инвалидам

	<p>бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информации об их правах, обязанностях, видах услуг, сроках, порядке предоставления и условиях доступности.</p> <p>6. Организовывать работу комиссии по обследованию организации и предоставляемых услуг и составлению паспорта доступности для инвалидов объекта и услуг.</p> <p>7. Участвовать в формировании плана адаптации объекта (объектов) организации и предоставляемых услуг для инвалидов.</p> <p>8. Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств (транспортных услуг) для обслуживания получателей социальных услуг в организации с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>9. Разрабатывать план-график оснащения организации и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов.</p> <p>10. Организовывать работу по подготовке договоров (дополнительных соглашений) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества.</p> <p>11. Участвовать в заказе на разработку и в согласовании проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов недвижимого имущества учреждения с учетом условий, обеспечивающих соответствие требованиям доступности для инвалидов.</p> <p>12. Обучаться по программам повышения квалификации по вопросам обеспечения доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов.</p> <p>13. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации</p>
<p>Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к</p>	<p>1. Получение информации от инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья, родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц в процессе оказания технической помощи.</p> <p>2. Изучение маршрута оказания технической помощи и плана эвакуации на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха.</p> <p>3. Обеспечение доступа на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, к месту отдыха и предоставляемым в нем услугам.</p> <p>4. Проведение инструктажа по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания технической помощи с учетом категории инвалида, лица с ограниченными возможностями</p>

<p>самообслуживанию (ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к самообслуживанию)</p>	<p>здоровья.</p> <p>5. Уведомление родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>6. Оказание помощи в использовании технических средств реабилитации (изделий).</p> <p>7. Оказание помощи в одевании и раздевании.</p> <p>8. Оказание помощи в ведении записей, приведение в порядок рабочего места и подготовка необходимых принадлежностей.</p> <p>9. Оказание помощи при пользовании столовой посудой и приборами, в соблюдении личной гигиены во время принятия пищи.</p> <p>10. Оказание первой помощи при угрожающих жизни состояниях.</p> <p>11. Организация присутствия медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций.</p> <p>12. Оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований</p>
<p>Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к передвижению (ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к передвижению)</p>	<p>1. Получение информации от инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья, родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц в процессе оказания технической помощи.</p> <p>2. Изучение маршрута оказания технической помощи и плана эвакуации на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха.</p> <p>3. Обеспечение доступа на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, к месту отдыха и предоставляемым в нем услугам.</p> <p>4. Проведение инструктажа по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания технической помощи с учетом категории инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>5. Уведомление родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>6. Оказание помощи в использовании технических средств реабилитации (изделий).</p> <p>7. Оказание технической помощи инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья, передвигающемуся на кресле-коляске, по преодолению препятствий на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом норм охраны труда.</p> <p>8. Оказание технической помощи инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья и нарушениями зрения при отсутствии тактильных указателей, необходимых для получения информации и ориентации, по преодолению</p>

	<p>препятствий на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом норм охраны труда.</p> <p>9. Оказание технической помощи инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья и нарушениями слуха по преодолению препятствий на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом норм охраны труда с учетом норм охраны труда.</p> <p>10. Оказание первой помощи при угрожающих жизни состояниях.</p> <p>11. Организация присутствия медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций.</p> <p>12. Оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований</p>
<p>Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к ориентации (ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к ориентации)</p>	<p>1. Получение информации от инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья, родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц в процессе оказания технической помощи.</p> <p>2. Изучение маршрута оказания технической помощи и плана эвакуации на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха.</p> <p>3. Обеспечение доступа на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, к месту отдыха и предоставляемым в них услугам.</p> <p>4. Проведение инструктажа по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания технической помощи с учетом категории инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>5. Уведомление родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>6. Анализ окружающей информации, получаемой посредством наблюдения и сообщения ее инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>7. Подбор необходимого способа донесения инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья информации о внешней обстановке на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха.</p> <p>8. Описание основных визуальных, звуковых и тактильных особенностей окружающей среды инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>9. Помощь в определении места нахождения в пространстве по отношению к внешним объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры по атрибутам пространственных ориентиров.</p> <p>10. Оказание первой помощи при угрожающих жизни состояниях.</p> <p>11. Организация присутствия медицинского работника при</p>

	<p>необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций.</p> <p>12. Оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований</p>
<p>Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к общению (ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к общению)</p>	<p>1. Получение информации от инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья, родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц в процессе оказания технической помощи.</p> <p>2. Изучение маршрута оказания технической помощи и плана эвакуации на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха.</p> <p>3. Обеспечение доступа на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, к месту отдыха и предоставляемым в нем услугам.</p> <p>4. Проведение инструктажа по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания технической помощи с учетом категории инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>5. Уведомление родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>6. Анализ окружающей информации, получаемой посредством наблюдения, и сообщение ее инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>7. Подбор необходимого способа донесения информации о внешней обстановке инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья в процессе оказания технической помощи.</p> <p>8. Описание основных визуальных, звуковых и тактильных особенностей окружающей среды и коммуниканта в процессе оказания технической помощи.</p> <p>9. Оказание технической помощи инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья в обеспечении коммуникации, в том числе с использованием коммуникативных устройств, планшетов, средств альтернативной коммуникации.</p> <p>10. Оказание первой помощи при угрожающих жизни состояниях.</p> <p>11. Организация присутствия медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций.</p> <p>12. Оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований.</p>
<p>Иной персонал (медицинский, социальный, педагогический и др., принимающий)</p>	<p>1. Владение маршрутом оказания технической помощи при сопровождении инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом категории инвалидности:</p> <p>1.1. оказание помощи при передвижении по прилегающей территории объекта, по зданию;</p>

<p>участие в оказании ситуационной помощи инвалиду в организации)</p>	<p>1.2. предоставление сменного кресла-коляски при входе в здание, иных технических средств;</p> <p>1.3. оказание помощи при перемещении в кресло-коляску, при посещении гардероба, сопровождении до туалетной комнаты, пользовании лифтом, преодолении лестничных пролетов и др.;</p> <p>1.4. указание ориентиров и описание препятствий на пути движения;</p> <p>1.5. знакомство со всеми надписями по маршруту следования;</p> <p>1.6. предоставление информации о получении услуг в доступной форме, в том числе выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, при помощи переписки на бумажном носителе, с помощью сурдопереводчика, специалиста, обученного основам жестовой речи, психолога.</p> <p>2. Оказание содействия инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья при предоставлении услуг в организации, в том числе составление письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате разнообразных услуг и др. с учетом нозологии.</p> <p>3. Предоставление отчета ответственному лицу по организации при оказании технической помощи, получении услуг в организации инвалиду, лицу с ОВЗ</p>
---	--

Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания при этом необходимой помощи (примерный)

Должность	Действия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду
<p>Рабочий по благоустройству, уборщик территории (дворник), охранник, сторож – лицо, находящееся на прилегающей территории организации в момент посещения инвалида организации</p>	<p>1. Увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего на территории организации, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории организации. Вызывает ответственного за оказание ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала.</p> <p>Оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание.</p> <p>2. Сообщает охраннику (вахтеру, администратору зала и т.п.) о посещении организации инвалида.</p>
<p>Охранник (вахтер, администратор зала и т.п.) – лицо, которое первым встречает инвалида в организации</p>	<p><u>В случае, если инвалид замечен на территории организации:</u></p> <p>1. Увидев на экране монитора камеры внешнего наблюдения инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего на территории организации, вызывает ответственного за оказание ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала или по телефону (переговорному устройству).</p> <p>2. Открывает дверь, голосом (при отсутствии наружного аудиоинформатора) обозначает направление движения ко входу в здание, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории организации. Инвалиду на костылях при необходимости предоставляет кресло-коляску при входе в здание.</p> <p>3. Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь.</p> <p>4. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания.</p> <p><u>В случае, если инвалид замечен в помещении организации (на входе):</u></p> <p>1. Увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием</p>

	<p>верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего в помещении, вызывает ответственного за оказание ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала или по телефону (переговорному устройству). Инвалиду на костылях при необходимости предоставляет кресло-коляску.</p> <p>2. Отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь.</p> <p>3. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания.</p>
<p>Ответственный за оказание ситуационной помощи</p>	<p>1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отделяет от потока посетителей.</p> <p>2. Выясняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации.</p> <p>3. Отводит при необходимости в гардероб.</p> <p>4. Оказывает при необходимости инвалиду помощь при одевании/раздевании в гардеробе.</p> <p>5. Проводит инструктаж по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания помощи с учетом категории инвалида</p> <p>6. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги.</p> <p>7. Сопровождает до входной двери туалетной комнаты (при необходимости).</p> <p>8. По окончании оказания услуги сопровождает инвалида до гардероба.</p> <p>9. Оказывает помощь при выходе из организации.</p> <p>10. Уведомляет родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида (при необходимости).</p> <p>11. Оказывает первую помощь при угрожающих жизни состояниях (при необходимости).</p> <p>12. Организует присутствие медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций.</p> <p><i>Дополнительно:</i></p> <p>1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску; - оказывает при необходимости помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь;

	<p>- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.</p> <p>2. Инвалиду с нарушениями зрения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации; - предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования); - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг; - при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи; - обеспечивает доступ при необходимости к месту ожидания собаки-проводника. <p>3. Инвалиду с нарушениями слуха:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вызывает для оказания помощи инвалиду сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. При отсутствии сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, общение осуществляется при помощи переписки на бумажном носителе; - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг. <p>4. Инвалиду с нарушениями умственного развития:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения; - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.
Гардеробщик	<p>1. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации инвалидом.</p> <p>2. Оказывает инвалиду помощь при одевании/раздевании с использованием при необходимости вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала.</p>

	<p>3. Оказывает содействие инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своем участке работы.</p> <p><i>Дополнительно:</i></p> <p>1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата обеспечивает доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств.</p> <p>2. Инвалиду с нарушениями зрения обеспечивает доступ при необходимости к месту ожидания собаки-проводника</p>
<p>Лифтер</p>	<p>1. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации инвалидом.</p> <p>2. Оказывает помощь инвалиду при входе и выходе из лифтовой кабины, в том числе (при необходимости) с помощью вспомогательных технических средств, сменного кресла-коляски, вспомогательного персонала организации для оказания помощи и сопровождения инвалида.</p> <p>3. Информировывает в доступной форме о правилах пользования лифтом, оказывает помощь инвалиду при вызове и использовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа.</p>
<p>Сотрудник, оказывающий услуги (сотрудник, посещение которого является целью инвалида)</p>	<p>1. Оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий.</p> <p>2. Информировывает инвалида в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.</p> <p>3. Оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате.</p> <p>4. Оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами.</p>

	5. Осуществляет при оказании услуги при необходимости вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников.
Вспомогательный персонал основных подразделений	1. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации инвалидом.
Водитель автомобиля	<p>1. Оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект с использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски.</p> <p>2. Закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении.</p> <p>3. Закрепляет инвалида для удержания на месте при движении транспортного средства.</p> <p>4. Осуществляет при необходимости вызов основного и вспомогательного персонала организации социального обслуживания для оказания помощи инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект и сопровождении его по прилегающей территории и по объекту.</p>

Направления работы волонтера (добровольца)
на период проведения спортивного мероприятия

Направления работы	Виды работы, выполняемые по данному направлению
Прибытия и отъезды	<ul style="list-style-type: none"> - встречи и проводы участников и гостей спортивного мероприятия в аэропорту / на ж/д вокзале; - управление потоками прибывающих и отъезжающих гостей мероприятия; - решение оперативных вопросов, возникающих у прибывающих / отъезжающих гостей мероприятия; - работа на информационных стойках в аэропортах / на ж/д вокзалах (общение с гостями – предоставление информации, исходя из их запроса); - помощь в организации обслуживания гостей и спортсменов в аэропортах/ на ж/д вокзалах
Церемонии	<p>Административная работа в отделе размещения: Офисные и административные волонтеры (информационная и административная поддержка участников/ контроль соблюдения участниками графиков репетиций, питания, трансферов).</p> <p>Координаторы, сопровождающие группы участников (помощь при встречах, размещении, организации трансферов и питания участников/сопровождение групп участников).</p> <p>Ассистенты на репетициях и кастингах: координация участников/регистрация на кастинги/помощь в подготовке кастингов и репетиций.</p> <p>Работа с артистическими костюмами: ассистенты костюмера (помощь в сборе и учете костюмов после репетиций и шоу, глажка/мелкий ремонт/подготовка костюмов). Помощь в установке декораций: работа с декорациями/ установка декораций/установка оборудования во время репетиций и шоу.</p> <p>Работа с крупным и мелким реквизитом: ассистенты по мелкому и крупному реквизиту (помощь в установке большого реквизита во время репетиций и шоу, распределение мелкого реквизита/мелкий ремонт). Сопровождение атлетов: сопровождающие атлетов (координация больших масс людей/сопровождение атлетов, например, во время Парада спортсменов).</p> <p>Волонтеры, несущие таблички команд: вынос табличек с</p>

	<p>названием страны-участника.</p> <p>Работа со зрителями: волонтеры по работе со зрителями (координация участия зрителей в шоу, мотивация и тренинг).</p> <p>Работа со стилистами: ассистенты визажистов (накладывание грима), ассистенты парикмахеров (причесывания).</p> <p>Работа с артистами: координация и сопровождение артистов в закулисном пространстве</p>
Спортивное состязание / соревнование	<ul style="list-style-type: none"> - работа непосредственно в зоне проведения соревнований и в зонах, предназначенных для спортсменов; - подготовка зоны проведения соревнований к спортивным соревнованиям; - обслуживание зоны проведения соревнований во время проведения соревнований; - обеспечение безопасности в зоне проведения соревнований; - работа в офисе соревнований – административная поддержка, подготовка результатов и протоколов; - работа со спортсменами – обеспечение команд необходимой информацией; - поддержание зоны атлетов в надлежащем состоянии; - контроль за предоставлением сервисов спортсменам; - оказание помощи спортсменам и представителям команд; - сопровождение спортсменов и членов команд; - помощь судьям – обеспечение спортсменов необходимым инвентарем, проверка и маркировка инвентаря, фиксирование результатов, ведение статистики
Допинг-контроль	<ul style="list-style-type: none"> - контроль оборудования, транспорта и уборки станции допинг-контроля; - контроль доступа на станцию допинг-контроля; - регистрация всех прибывающих/убывающих лиц на станции допинг-контроля; - уведомление и сопровождение спортсменов на станцию допинг-контроля
Протокол	<ul style="list-style-type: none"> - работа с иностранными и российскими высокопоставленными официальными лицами и делегациями; - церемонии награждения, церемонии открытия и закрытия, церемонии приветствия команд
Медобслуживание	<ul style="list-style-type: none"> - оказание первой помощи зрителям и спортсменам во время спортивных соревнований; - ситуационная помощь медицинским бригадам
Технологии	<ul style="list-style-type: none"> - оператор Call-центра;

	<ul style="list-style-type: none"> - техническая поддержка информационных сервисов мероприятия и пользователей; - хронометраж, ведение количественных показателей соревнований и обеспечение их достоверности; - распространение печатных материалов о результатах соревнований; - эксплуатация портативных радиостанций
Работа прессы	<p>Волонтеры пресс-центров:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помощь в организации работы пресс-центров; - сбор, подготовка и согласование цитат, публикация информации; - помощь в подготовке новостей и обзоров; - распространение печатных версий результатов на пресс-трибунах. <p>Волонтеры пресс-службы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа на информационных стойках в пресс-центрах; - координация графика пресс-конференций; - предоставление информации СМИ; - сбор заявок на интервью; - работа с текстами; - создание справочных документов
Транспорт	<ul style="list-style-type: none"> - организация парковки транспортных средств; - вызов «шаттлов»; - распределение потоков людей по направлениям следования транспорта; - помощь в мониторинге и управлении транспортной системой мероприятия; - помощь в своевременной актуализации информации, касающейся организации транспортных потоков, контроль правильности ее отображения на транспортном табло; - поддержка «горячей линии» по вопросам транспортного обеспечения; - помощь в составлении и внесении изменений в график прибытий-отъездов, учет загрузки транспортных средств; - работа проводниками на поездах, курсирующих между спортивными объектами; - работа проводниками в автобусах
Аккредитация	<ul style="list-style-type: none"> - написание, редактирование и перевод документов; - помощь в заполнении и проверке документов финансовой отчетности;

	<ul style="list-style-type: none"> - работа в аккредитационных центрах и офисах; - аккредитация персонала и волонтеров; - административные функции
Обслуживание мероприятий	<ul style="list-style-type: none"> - управление потоками зрителей; - проверка билетов; - помощь в проверке аккредитаций; - работа на трибунах; - работа на информационных стойках на объектах; - работа в бюро находок; - распространение информационных материалов на объектах
Лингвистические услуги	<ul style="list-style-type: none"> - устный последовательный перевод; - письменный перевод; - помощь в организации работы переводчиков; - сопровождение иностранных делегатов (Атташе)
Услуги по организации питания	<ul style="list-style-type: none"> - контроль работы предприятий питания (на основании утвержденного чек-листа); - помощь в обеспечении спортсменов питанием; - консультация гостей по вопросам общественного питания
Размещение	<ul style="list-style-type: none"> - помощь в решении типовых вопросов постояльцев гостиниц; - работа на ресепшн; - оказание услуг спортсменам; - оказание административных услуг (офис-менеджмент)