

СОГЛАСОВАНО

Руководитель Сергиевской районной
общественной организации Самарской
областной организации общероссийской
общественной организации
«Всероссийское общество инвалидов»



Ю.Р. Мухатдинов
« 01 » 10 20 24 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор государственного бюджетного
учреждения Самарской области
«Сергиевский дом-интернат, в том числе
детский, предназначенный для граждан,
имеющих психические расстройства»


С.А. Набережнев
« 01 » 10 20 24 г.

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным группам населения при посещении
ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский»**

**Основные коды (формы) категорий инвалидов,
нуждающихся в ситуационной помощи:**

Буквенное обозначение	Форма инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана с целью оказания инвалидам и другим маломобильным группам населения (далее МГН) ситуационной помощи, обеспечения условий для беспрепятственного доступа на объекты и территорию ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе Учреждения для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав инвалидам и другим маломобильным гражданам.

1.3. Инструкция обязательна к применению всеми сотрудниками Учреждения, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и территории Учреждения. Сотрудники Учреждения подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

1.4. В настоящей Инструкции используются следующие понятия:
ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;
маломобильные граждане – это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.1. Приказом директора Учреждения назначаются сотрудники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. Ситуационная помощь инвалидам и другим маломобильным гражданам оказывается на объектах и территории Учреждения (при входе и выходе из здания; при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы; при оказании социальных и иных услуг).

2.3. Действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.3.1. при поступлении телефонного вызова от калитки (входа) в Учреждение либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью) визуально или с помощью системы видеонаблюдения: Вахтер (дневной), сторож – сообщает директору, заместителям директора, ответственными лицам за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам о посещении Учреждения человеком с ОВЗ с ограничением передвижения;

2.3.2. ответственное лицо за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

выходит на улицу, открывает входные двери;

при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный сотрудник должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин;

сопровождает при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения, информирует о безопасном движении;

при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;

при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

2.3.3. в зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением) или в кабинете ответственного специалиста;

2.3.4. в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- инвалидам, испытывающим трудности при передвижении, предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

2.4 Сотрудники Учреждения имеют право самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции о видах и способах оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств.

2.5 Сотрудники Учреждения обязаны соблюдать Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность.

2.6 Сотрудники Учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией.

3. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и МГН

Ответственные за сопровождение инвалидов и других маломобильных групп населения в целях предоставления услуг, а также оказания необходимой помощи	Действия сотрудников учреждения при предоставлении ситуационной помощи инвалидам и маломобильным гражданам населения (МГН)
Служба обслуживания и содержания зданий и территорий: <u>вахтер (дневной),</u> <u>сторож</u> и вспомогательный персонал основных подразделений	1. Увидев инвалида, оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание. 2. Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: встречает на улице, открывает входные двери и оказывает помощь при входе в помещения. 3. Отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется не требуется ли ему помощь, уточняет цель визита. 4. Сообщает по телефону о посещении учреждения инвалида ответственным за сопровождение инвалидов и других маломобильных групп населения в целях предоставления услуг, а также оказания необходимой помощи. 5. Помогает гражданину с инвалидностью раздеть (надеть) верхнюю одежду (при необходимости). 6. Оказывает помощь при выходе из здания (при необходимости).
Служба медико-социальной реабилитации,	1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание:

психолого-педагогической помощи и социально-трудовой реабилитации:
методист,
социальный педагог,
педагог психолог

Средний медицинский персонал:
старшая медицинская сестра,
фельдшер

Младший медицинский персонал:
санитарка

и вспомогательный персонал основных подразделений

встречает на улице (на входе в здание), открывает входные двери, отводит в сторону от основного потока посетителей.

2. Выясняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения учреждения.

3. Отводит, при необходимости, к гардеробному шкафу.

4. Оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании у гардеробного шкафа.

5. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, оказывает помощь при ориентации в помещениях.

6. Осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты.

7. Оказывает помощь при выходе из учреждения.

Дополнительно:

Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске: предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.

Инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

1. Предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.

2. Оказывает, при необходимости, помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь.

3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации.

Инвалиду с нарушениями зрения:

1. При сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в учреждении.

2. Предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования).

3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.

	4. При необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи. Инвалиду с нарушениями слуха: 1. 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. 2. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации. Инвалиду с нарушениями умственного развития: 1. Вызывает для оказания помощи инвалиду психолога для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. 2. При сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения. 3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации.
Служба медико-социальной реабилитации, психолого-педагогической помощи и социально-трудовой реабилитации: <u>социальный педагог,</u> <u>педагог-психолог,</u> <u>инструктор по труду,</u> <u>воспитатель</u> Средний медицинский персонал: <u>старшая медицинская сестра,</u> <u>фельдшер.</u>	1. Оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для них 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. 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. 3. Оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности). 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.

<u>медицинская сестра</u> <u>палатная (постовая)</u> Младший медицинский персонал: <u>санитарка</u> и вспомогательный персонал основных подразделений	5. Осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников
Служба медико-социальной реабилитации, психолого-педагогической помощи и социально-трудовой реабилитации: <u>воспитатель</u> Средний медицинский персонал: <u>медицинская сестра</u> <u>палатная (постовая)</u> Младший медицинский персонал: <u>санитарка</u> Служба организации питания: <u>повар,</u> <u>официант,</u> <u>буфетчик</u> Служба бытового обслуживания: <u>парикмахер</u> и вспомогательный персонал основных подразделений	1. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений. 2. Оказывает помощь инвалиду при поступлении экстренного вызова с закрепленного участка (места стационарного пребывания, санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала. 3. Оказывает помощь инвалиду, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги. 4. Участвует в оказании услуг и (при необходимости) сопровождении инвалида на объекте и территории. 5. Оказывает иную необходимую помощь инвалиду при получении социальных услуг, при получении питания, санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимся техническими средствами. 6. Осуществляет, при необходимости, вызов вспомогательного персонала. 7. Оказывает содействие инвалиду и сотрудникам на иных участках объекта (при необходимости и поступлении вызова со стороны сотрудников) при посадке инвалида в транспортное средство и высадке из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения

Служба транспортного обслуживания: <u>водитель автомобиля</u> и вспомогательный персонал основных подразделений	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. 2. Закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении. 3. Закрепляет инвалида для удержания на месте при движении транспортного средства. 4. Осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала учреждения для оказания помощи инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту
Служба медико-социальной реабилитации, психолого-педагогической помощи и социально-трудовой реабилитации: <u>социальный педагог, методист</u>	1. В начале телефонного разговора (дистанционно по видеосвязи), учитывая Правила этикета при общении с инвалидами представляется, называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность. 2. Уточняет цель обращения в учреждение (в какой именно услуге, помощи нуждается инвалид, по каким вопросам необходимо проконсультироваться). 3. Оценивает ситуацию. 4. При необходимости просит заявителя передать посредством электронной почты недостающие для предоставления государственной услуги документы. 5. В случае необходимости, либо затруднения в предоставлении услуги консультируется с приглашением в Учреждение. 6. Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами прощается с заявителем.

4. Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность

4.1. Обращение к человеку с инвалидностью. Когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Не говорите о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице, обращаясь к его сопровождающим, – все ваши вопросы и предложения адресуйте непосредственно к этому человеку.

4.2. Знакомство. Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, вполне естественно, пожать ему руку – даже те, кому трудно двигать рукой, или кто

пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

4.3. Называйте себя и других. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.

Если у Вас общая беседа в группе – не забывайте назвать себя и пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь.

Обязательно проговаривайте вслух – кто подошел к вашей группе, а кто отошел.

Обязательно предупреждайте вслух, когда вы сами отходите в сторону (даже если отходите ненадолго).

4.4. Предложение помощи. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Если вы не поняли, то не стесняйтесь – переспросите.

Это важно: не бросайтесь на помощь, если вас еще об этом не попросили! Предложите свою помощь, если ваша помощь действительно нужна, то сначала узнайте – как именно вы должны действовать, прежде чем неумело суетиться вокруг человека.

4.5. Адекватность и вежливость. Обращайтесь с детьми с инвалидностью по имени, а с подростками и старше – как со взрослыми.

4.6. Не опирайтесь на кресло-коляску. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – это то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе.

Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

4.7. Внимательность и терпеливость. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы – ждите, пока он сам закончит фразу.

Не поправляйте и не договаривайте за него.

Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

4.8. Расположение для беседы. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

4.9. Привлечение внимания. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может читать

по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало и ничто не заслоняло вас.

4.10. Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.

Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае не говорите: «Пощупай это». Говорите обычные слова: «Посмотри на это».

Не говорите человеку на инвалидной коляске: «Подъезжай/проезжай сюда» (особенно, если вы находитесь в помещении!). Говорите: «Проходи(те)/подойди(те)».

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

1. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
4. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
10. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. 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.

Правила этикета при общении с инвалидами,
имеющими нарушение зрения или незрячими:

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т. п.
3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

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

4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
5. Если это важное 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.
6. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
7. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
8. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
9. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
10. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
11. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

12. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
13. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
14. 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 неудобно.

Правила этикета при общении с инвалидами,
имеющими нарушение слуха:

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
2. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
3. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
7. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
8. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

9. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
10. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
11. 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 только три из десяти слов хорошо прочитываются.
12. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
13. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с людьми
с ментальной инвалидностью (инвалидами, имеющими задержку в
развитии и проблемы общения, умственные нарушения):

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т. д.

Правила этикета при общении с инвалидами,
имеющими психические нарушения:

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

2. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

3. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

4. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

5. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидами,
испытывающими трудности в речевой коммуникации:

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

5. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7. 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.
8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
9. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.