



УТВЕРЖДЕНО  
приказом БЦКПИР  
от 02 марта 2017г. №13  
дата введения 01 марта 2017г.

**Инструкция  
по обслуживанию инвалидов с разными формами инвалидности  
и других маломобильных граждан при посещении БЦКПИР  
(новая редакция)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция разработана в целях создания условий для участия инвалидов и других маломобильных групп населения в культурной жизни общества, формировании безбарьерной библиотечной среды, обеспечения доступа к библиотечным информационным ресурсам и услугам, участия в культурно-просветительских и досуговых мероприятиях; в деятельности клубных формирований (кружков, студий, любительских объединений); оказания при этом необходимой помощи.

1.2. Настоящая инструкция устанавливает порядок действий по организации обслуживания инвалидов с разными формами инвалидности и других маломобильных граждан в БЦКПИР.

1.3. Настоящая инструкция составлена в соответствии со:

- Стандартными правилами обеспечения равных возможностей для инвалидов, принятыми Генеральной Ассамблеей ООН 20 декабря 1993 года;
- Конвенцией о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года;
- Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 N 122-ФЗ);
- Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Настоящая инструкция предназначена для работников БЦКПИР, непосредственно обслуживающих инвалидов с разными формами инвалидности и других маломобильных граждан и может быть использована при проведении соответствующего инструктажа.

1.5. Требования настоящей инструкции являются обязательными для работников БЦКПИР. Невыполнение этих требований рассматривается как нарушение трудовой дисциплины.

**2. Требования к уровню подготовки персонала**

2.1. Знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и другими маломобильными гражданами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

2.2. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении; формах и порядке предоставления услуг;

2.3. Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, о наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

2.4. Ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе инвалидов и маломобильных граждан в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

2.5. Наличие разработанных правил взаимодействия работников учреждения при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным гражданам.

### 3. Технология осуществления деятельности по обслуживанию инвалидов с разными формами инвалидности

3.1. Работникам учреждения следует употреблять следующие определения:

Инвалид - это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость его социальной защиты (Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.95 N 181-ФЗ (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 N 122-ФЗ, глава 1, статья 1).

Маломобильные группы населения – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п. (Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001).

3.2. Создавая оптимальную библиотечную среду для обслуживания пользователей с ограниченными возможностями здоровья, необходимо максимально устранить пространственные помехи, как к самому зданию, так и создать условия для беспрепятственного физического доступа к ресурсам внутри библиотеки.

При формировании доступной среды учитываются потребности следующих категорий инвалидов:

- инвалиды с нарушением зрения;
- инвалиды с нарушением слуха;
- инвалиды с нарушениями умственного развития;
- инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата, включая

инвалидов, использующих кресла-коляски

Для слепых и слабовидящих пользователей, в первую очередь, должно соблюдаться требование информационного обеспечения ориентации в пространстве, свободного перемещения самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим. Для инвалидов с нарушением слуха архитектурные барьеры – не препятствие, им важна визуализация информации. Для инвалидов с нарушениями умственного развития требуется сопровождение и работа помощников. Основные требования исходят от лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата, которым необходима безбарьерная среда, обеспечивающая им возможность самостоятельного передвижения по территории и внутри здания.

3.3. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие инвалиды	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.
---	--

3.4. Начальник хозяйственного отдела обязан ежедневно проводить мониторинг прилегающей к учреждению территории и помещений, которые посещают инвалиды на предмет их соответствия требованиям доступа к зданиям и сооружениям (Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001).

3.5. В случае выявления недостатков работник передает директору докладную записку, на основе которой составляется план устранения выявленных недостатков (первоочередные мероприятия; остальные мероприятия). При подготовке плана и проведения работ целесообразно руководствоваться нижеследующими положениями:

3.5.1. Путь от остановок общественного транспорта к библиотеке - зона ответственности местных властей, следует добиваться от представителей власти своевременной очистки улиц от снега и грязи, установки съездов с бордюрного камня и т.д. Возле библиотеки следует иметь место для парковки автомобилей, перевозящих инвалидов. Ширина стоянки для автомобиля должна быть не менее 3,5 м;

3.5.2. при входе в библиотеку около лестницы обязательно должен быть пандус (шириной не меньше 0,9 м, уклон не больше 10°), а также поручни, параллельные пандусу и выступающие за длину пандуса на 0,3 м, горизонтальные площадки шириной не менее ширины пандуса и длиной не менее 1,4-1,5 м; первая и последняя ступени лестницы должны быть окрашены в контрастные цвета и иметь рифленую поверхность в интересах инвалидов по зрению; следует уделять особое внимание состоянию лестницы и пандуса в осенне-зимний период, чтобы они были чистыми и не скользкими, не загорожены посторонними предметами; необходимо контролировать, чтобы кнопка вызова помощника на входной двери всегда была в рабочем состоянии (ответственность гл. библиотекаря абонентов);

3.5.3. входные двери в здание и помещения учреждения, которыми могут пользоваться инвалиды, должны иметь ширину не менее 0,9 м;

3.5.4. Подходы к отдельно стоящим гардеробу и туалетам должны иметь ширину не менее 0,9 м, а при необходимости поворота кресла коляски на 90 ° - не менее 1,2 м; таблички с указанием расположения специального туалета должны быть на видном месте; в туалете для инвалидов на колясках (большая ширина дверей и кабины, поручни) следует предусмотреть установку кнопки вызова помощника, которой можно пользоваться с унитаза или от двери и контролировать ее работоспособность;

3.5.5. на видном месте в вестибюле должна быть расположена мнемосхема размещения помещений, удобной для просмотра всеми категориями инвалидов (соответствующие пиктограммы, дублирование шрифтом Брайля и т.д.); работникам в отделах необходимо иметь телефоны организаций, имеющих сурдопереводчиков для глухих, а также транспорт для инвалидов, в том числе - социальное такси;

3.5.6. проходы между помещениями, доступными для инвалидов и в помещениях для мероприятий не должны быть сужены случайными предметами: стульями, стойками и т.п.

3.6. Сопровождение инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении БЦКПИР и при оказании им услуг (вахтер, гардеробщик):

3.6.1. инвалидам и другим маломобильным группам населения оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), при приеме на хранение и выдаче верхней одежды, головных уборов и других личных вещей;

3.6.2. в первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения;

3.6.3. необходимо:

а) рассказать об особенностях здания учреждения (количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к их функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; необходимых для оказания услуги структурных подразделений учреждения и местах их расположения в здании;

б) информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

в) при оказании услуги в учреждении четко разъяснить условия оказания услуги; указать место ее проведения, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

#### **4. Пользователи, нуждающиеся в специализированном библиотечном обслуживании**

4.1. Для осуществления специализированного библиотечного обслуживания работник должен проводить работу по устранению физических барьеров на пути к месту предоставления услуг инвалидам с разными формами инвалидности, уметь предложить альтернативные формы оказания услуг (в т.ч. на дому), применять удобное размещение информации для этой категории пользователей, подключать

помощников, знать особенности их физических и психических функций, не позволяющих свободно пользоваться библиотекой, а также средства, снимающие эти препятствия:

4.1.1 инвалиды с нарушениями зрения: тотальная слепота, остаточное зрение, слабовидение имеют нарушения, препятствующие восприятию книги в той форме, в которой она обычно существует. Книги становятся доступными этим читателям путем издания их на специальных носителях (укрупненным и рельефно-точечным шрифтами или «говорящие» на кассетах, в цифровом формате) или применения аппаратов, преобразующих печатный текст в речь (читающие машины); работнику необходимо предварительно выяснить степень потери зрения - видят читатели предметы или их очертания, обладает кто-нибудь из них светоощущением или они не видят ничего, и, основываясь на этом, строить обслуживание, предлагая познакомиться с книгой самостоятельно на ощупь, на слух с помощью зрячего человека; в библиотеку разрешается допуск собаки-проводника;

4.1.2. инвалиды с нарушениями слуха: глухота, тугоухость имеют нарушения, препятствующие установлению контактов с библиотекарем. Частично эти нарушения могут быть компенсированы путем письменного общения или мимико-жестикулярной речи; если посетитель слабослышащий, работник должен обратиться к нему по имени, если глухой - положить ему руку на плечо или слегка похлопать по руке. Если пользователи обладают достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко, важно встать так, чтобы пользователю было видно лицо работника и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы; использовать услуги сурдопереводчика;

4.1.3. инвалиды с нарушениями умственного развития: поражение головного мозга, повлекшее отставание в умственном развитии, или тяжелое нарушение речи, обусловившее ограниченность словарного запаса и т.п. имеют нарушения, препятствующие использованию семантической информации, заключенной в книге. Приобщение к книгам этих читателей во многом зависит от индивидуального подхода, требуется понимание особенностей этой категории читателей, проведение коррекционно-воспитательной работы; устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»); необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном, не допуская резкости. Желательна четкая медленная речь. Не следует вступать с ними в дискуссию и спорить. Если чья-либо точка зрения сильно отличается от общепринятой, можно просто сказать, что она тоже имеет право на существование. В некоторых моментах эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить, чем можно им помочь; очень помогают заинтересованные сопровождающие, например, родители больных детей или воспитатели интернатов, волонтеры;

4.1.4. инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лежачие больные и др., инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках имеют ограниченную мобильность, которая требует от работников устранения физических барьеров на их пути к месту предоставления услуг, организацию места для их отдыха, привлечение помощников для оказания помощи при выполнении необходимых действий, а также альтернативное обслуживание при невозможности пользователя самостоятельно приходить в библиотеку за книгами. Доведение книг до таких читателей обеспечивается созданием условий для физического доступа в библиотеку, а также доставкой книг на дом;

4.2. Работникам, организующим книжные выставки, иные выставочные экспозиции следует учитывать физические возможности пользователей. Важно помнить, что такая работа проводится на основе компромисса между замыслом авторов выставки и возможностями пользователей-инвалидов разных категорий и маломобильных групп населения:

4.2.1. расположение текстовых материалов не должно быть слишком высоко. Однако если это требование невыполнимо, шрифт выбирается достаточно крупный; полезно учитывать, что крупная печать, ясные указатели и краткие тексты с хорошим цветовым и тоновым контрастом облегчат доступ к информации, как слабовидящим инвалидам, так и всем иным посетителям; важно, чтобы тексты (заголовки, цитаты и т.д.) были снабжены рельефно-точечным шрифтом по Брайлю;

4.2.2. если это интерактивный комплекс с наличием каких-либо артефактов, то их расположение должно быть рассчитано на инвалида в кресле-коляске (не выше 100 см и не ниже 45 см); в том числе для пользователей с нарушением зрения - 3-4 тактильных артефакта, иллюстрирующие основное содержание выставки; допускается применение макетов, муляжей, рельефных рисунков и т. п.; важно учитывать, что техника тактильного показа слепому заключается в том, что его подводят к экспонату и кладут руку, а лучше обе руки на предмет и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по «осматриваемому» предмету; будет правильно в процессе рассказа называть цвета, у многих есть остаточное зрение или представление о цвете;

4.2.3. следует осторожно относиться к экспозициям в закрытых витринах, которые будут посещать люди с нарушением зрения или инвалиды в кресле-коляске; важно заранее предусмотреть для данной категории посетителей доступ к экспонатам в витринах.

## 5. Этика общения с инвалидами

Составной частью этики является *профессиональная этика* – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере<sup>1</sup>. Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

5.1. Работникам следует:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

5.2. Существуют правила общения для лиц с разными расстройствами функций организма.<sup>2</sup> Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

### *Правила общения с инвалидами по зрению:*

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 притолоках, трубах и т.п.;

3) используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь с ним увиденным;

4) обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;

5) если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом; не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;

6) 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;

7) всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

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

9) когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник;

10) когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

11) не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;

12) вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

13) избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «стакан посередине стола»;

14) если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

15) при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

<sup>1</sup> Подробно вопросы профессиональной этики специалистов медико-социальной экспертизы рассматриваются в кн. Этика и деонтология в практической деятельности специалистов учреждений медико-социальной экспертизы, тактика бесконфликтного поведения / Морозова Е.В., Дымочка М.А., Козлов С.И., Жукова Е.В., Сивухина М.В., под ред. Морозовой Е.В.// Методическое пособие – М.: Минтруд России. - 2013.- 144 с.

<sup>2</sup> Татьяна Прудинник. Как правильно вести себя с инвалидом, <http://www.interfax.by/article/56700> .

### ***Правила общения 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;

7) убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

8) 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;

9) если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

10) 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;

11) очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

12) 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;

13) нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;

14) нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### ***Правила общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

1) используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу, не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут;

2) избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком;

3) говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему;

4) исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек; если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли;

5) 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;

6) обращайтесь непосредственно к человеку. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

### ***Правила общения 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) 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 общения с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:***

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) старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

6) 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;

7) не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего;

8) если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

#### ***Правила общения 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.

---