

Министерство образования и науки Республики Татарстан

Государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Бутульминский строительно-технический колледж»
(ГАПОУ «БСТК»)

(наименование учреждения, организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

28.08.2023

№ 67

ответственного за оказание ситуационной помощи инвалидам и обучающимся с ограниченными возможностями здоровья (сопровождение, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «БСТК»

А.С. Маслов

«31» 08 2023 г.



Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Российской Федерации.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) относится к категории технических исполнителей.

1.2. На должность ответственного за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) принимается лицо, имеющее начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и специальную подготовку по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

1.3. Ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) принимается на должность и освобождается от должности директором организации.

1.4. Ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) должен знать:

- общие правила этикета при общении с обучающимися с ОВЗ и инвалидами;
- особенности взаимодействия с различными группами обучающихся с ОВЗ и инвалидами;

- методические рекомендации «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

- действия специалиста, ответственного за оказание ситуационной помощи в ГАПОУ «БСТК».

1.5. В своей деятельности ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) руководствуется:

- Федеральным законом № 181 от 24.11.1995г. «О социальной защите инвалидов в РФ»,

- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» (с изменениями на 27.12.2019г.),

- Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- приказом Минобрнауки России от 09 ноября 2015г. №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

- приказом Минобрнауки России от 02 декабря 2015г. №1399 «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;

- Уставом ГАПОУ «БСТК»,

- приказами и распоряжениями работников, которым он подчинен согласно настоящей инструкции,

- настоящей должностной инструкцией,

- Правилами внутреннего трудового распорядка ГАПОУ «БСТК».

1.6. Ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) подчиняется непосредственно заместителю директора по научно-методической работе колледжа.

1.7. На время отсутствия ответственного за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное директором ГАПОУ «БСТК» в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права, обязанности и несет ответственность за исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах):

2.1. Оказывает помощь при входе в здание.

2.2. Направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

2.2.1. инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагает на него сесть;

2.2.2. инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке,

предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

2.3. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением) или в кабинете ответственного специалиста.

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

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

2.4.2. 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;

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

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

2.4.5. оказывает помощь при выходе из здания при завершении цели посещения.

2.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

2.5.1. для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству одновременно привлечь внимание жестом руки, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке;

2.5.2. в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

2.5.3. при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

2.5.4. соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха не грамотны.

2.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

2.6.1. при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

2.6.2. при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

2.6.3. в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

2.6.4. необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

2.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

2.7.1. при общении к гражданину необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания. При оказании ситуационной помощи ответственный обязан соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

III. ПРАВА

3.1. Ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящих Должностных инструкций.

3.2. Специалист обязан соблюдать Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность (Приложение).

3.3. Требовать от руководства организации оказания содействия, в том числе обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

3.4. Иные права, установленные действующим трудовым законодательством.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам (сопровождения, технической помощи и иное) на объекте (или в отдельных структурно/функциональных зонах) несет ответственность в следующих случаях:

4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, – в пределах, установленных трудовым законодательством Российской Федерации.

4.2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, – в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

4.3. За причинение материального ущерба организации – в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

V. ПОРЯДОК ПЕРЕСМОТРА ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ

5.1. Должностная инструкция пересматривается, изменяется и дополняется по мере необходимости.

5.2. С приказом о внесении изменений (дополнений) в должностную инструкцию знакомятся под расписку все работники ГАПОУ «БСТК», на которых распространяется действие данной инструкции.

Должностная инструкция разработана в соответствии: с Федеральным законом от 27 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 24 ноября 1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; приказом Минобрнауки России от 09 ноября 2015г. №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»; приказом Минобрнауки России от 02 декабря 2015г. №1399 «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования».

Ведущий менеджер по
персоналу



(подпись)

И.И. Ильина

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

ГАПОУ «БСТК»

 Л.Г. Богданова

«29» 08 20 23 г.

Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность

Существуют общие правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность, которые составлены при помощи советов и рекомендаций самих людей с инвалидностью.

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.

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.

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. *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 должны действовать, прежде чем шуметь вокруг человека.

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

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.

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.

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.

9. *Привлечение внимания.* Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помажьте 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.

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.

- Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- 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:

- 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.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких потолках, трубах и т. п.
- 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.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- 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.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- 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. 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.
- 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 вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- 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 неудобно.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 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.
- 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.
- 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.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщате 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. 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 тоже могут быть барьерами.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- 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.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- 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):**

- 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 свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- 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.
- 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.
- 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 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.

- 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.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- 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:**

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.
- 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. 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.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи – 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.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.