

## Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг МБУК ЦБС Центрального округа

### 1. Общие положения

Настоящим Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг МБУК ЦБС Центрального округа (далее Порядок) определяются библиотечный комплекс услуг, условия и режим пользования ими. Порядок обеспечивает удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов и создание комфортных условий пользования библиотечными и информационными услугами, оперативный доступ, поиск и получение библиотечных документов и информации. Порядок составлен в соответствии с нормативно-правовыми документами, которые соответствуют сегодняшним приоритетам культурной политики в отношении инвалидов, таких как:

– Конвенция о правах инвалидов. Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН 13.12.2006 г., ратифицирована 03.05.2012 г.;

– «О социальной защите инвалидов в РФ». Федеральный закон от 24.11.95 № 181-ФЗ, с изменениями и дополнениями;

– Основы государственной культурной политики. Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики» (в ред. от 25.01.2023);

– Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 29 февраля 2016 г. № 326-р;

– Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов. Приказ

министерства культуры РФ от 10.11.2015 г. № 2761 (в ред. от 25.08.2021);

– «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учётом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения». Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 № 2400.






– «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учётом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения». Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 № 2400.

## 2. Рекомендации по созданию физических условий для посещения инвалидами библиотек

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. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории форм инвалидности человека представлены ниже в таблице 1.

Таблица 1

### Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение <sup>2</sup>
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

Согласно статье 30 Конвенции о правах инвалидов, государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

- имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;
- имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театральным и другим культурным мероприятиям в доступных форматах;
- имели доступ к таким местам культурных мероприятий или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки, а также доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

Необходимым условием реализации данных мер является паспортизация объекта культуры. Особое внимание необходимо уделить следующим требованиям:

- при входе в учреждение культуры при наличии лестницы обязательно должен быть пандус, соответствующий всем параметрам согласно ГОСТ;

- входные двери в здание и залы, которыми могут пользоваться инвалиды, должны иметь ширину не менее 0,9 м;

- в местах перепада уровней, превышающих 4 см, между горизонтальными участками пола в здании следует предусмотреть устройство пандуса;

- лифт должен иметь ширину дверей не меньше 0,9 м;

- лестницы должны быть снабжены с двух сторон поручнями, чтобы спускающийся и поднимающийся не мешали друг другу. Кроме того, поручни, служат для слепых ориентирами на лестнице;

- первая и последняя ступени лестниц должны быть окрашены в контрастные цвета и иметь рифлёную поверхность для инвалидов по зрению;

- должен быть оборудован хотя бы один туалет для инвалидов на колясках (большая ширина дверей и кабины, поручни) с кнопкой вызова персонала;

– для инвалидов рекомендуется делать доступными помещения зрительского комплекса: вестибюль, гардероб, санузлы, фойе, буфеты, коридоры. Если учреждение культуры является частично доступным, возможно применение ситуационной помощи.

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определёнными барьерами, мешающими ему пользоваться учреждениями культуры и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми. Задача сотрудников библиотек — эти барьеры минимизировать. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности представлены ниже в таблице 2.

Таблица 2

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками-помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

Ситуационная помощь применяется:

– для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций организма и (или) структур, связанных с движением, в том числе с использованием кресел-колясок;

– для инвалидов со стойкими нарушениями функции зрения и структур глаза, а также со стойким одновременным нарушением функций зрения и слуха;

– для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций обеих верхних конечностей;

– для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции слуха;

– для инвалидов со стойким нарушением психических функций.

Для обеспечения доступности услуг библиотеки и создания безбарьерной среды необходимо:

При входе в библиотеку на видном месте должна быть расположена схема или выдаваться памятка, по которой инвалиды на колясках могут составить представление о наличии и размещении в здании доступных для них лифтов, туалетов, телефонов и т. д. В залах и на объектах должны быть размещены соответствующие пиктограммы.

Для слепых посетителей полезно иметь брайлевские этикетки. Специалисту по работе с инвалидами необходимо иметь телефоны организаций, предоставляющих услуги сурдопереводчика для глухих, а также специально оборудованного для инвалидов транспорта, в том числе социального такси.

На веб-сайте учреждения культуры можно открыть страничку, информирующую посетителей об оказываемых на объекте услугах инвалидам и о созданных условиях для посещения учреждения культуры инвалидами.

Согласно Санитарным правилам и нормам 59.13330.2012 проходы в читальном зале библиотеки должны иметь ширину не менее 1,2 м. Размер рабочего места инвалида должен быть 1,5–0,9 м. В зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места и стеллажи со специальной литературой рекомендуется оборудовать добавочным освещением. Необходимо предусматривать высокий уровень естественной освещённости этой читательской зоны.

В читальном зале библиотеки следует предусматривать обособленные, недалеко от прохода, зоны для размещения специальных мест: для инвалидов, передвигающихся в креслах-колясках и использующих иные индивидуальные средства реабилитации при ходьбе, и отдельно для инвалидов с нарушением зрения. Рабочее место для инвалидов по зрению должно иметь дополнительное освещение, а также предусматривать возможность размещения тифлотехнических средств. Часть стойки-барьера для выдачи книг рекомендуется устраивать высотой не более 0,7 м. Книги, находящиеся в открытом доступе, и картотеку желательно располагать в пределах зоны досягаемости (вытянутой руки) инвалида на кресле-коляске, т. е. не выше 1,2 м при ширине прохода у стеллажей или у картотеки не менее 1,2 м.

В основу функционально-планировочного решения библиотек рекомендуется закладывать принцип совместного обслуживания всех категорий инвалидов, не выделяя специализированные помещения для какой-либо одной группы.

Предполагается, что количество читательских мест для инвалидов должно составлять не менее 5% от общего числа читательских мест в библиотеках ЦБС, в том числе для обслуживания инвалидов на креслах-колясках — не менее 4 специальных мест. Места в читальных залах, отведённые для читателей-инвалидов, рекомендуется размещать в непосредственной близости к кафедрам выдачи литературы или рядом с местом дежурного библиотекаря.

Специальную зону для работы инвалидов в читальных залах рекомендуется оборудовать следующим образом: четыре читательских места за одноместными столами, пригодные для работы инвалидов на колясках; специальные стеллажи с наклонными полками для размещения, как обычной литературы, так и книг со шрифтом Брайля. В зоне должны находиться несколько кресел или стульев.

Для обслуживания читателей-инвалидов по зрению, пользующихся специализированным книжным фондом, рекомендуется выделять часть

читального зала.

Отдельные рекомендации есть для пространственного устройства библиотек при предоставлении услуг для читателей с нарушением слуха. Для них предполагается помещение аудиовизуального обслуживания, оборудованное аппаратурой и помещения для групповой работы.

*Особенности библиотечного обслуживания инвалидов* регулируются Федеральным законом «О библиотечном деле», который предусматривает следующее:

- слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов *в специальных доступных форматах на различных носителях информации* в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках;
- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через *заочные или внестационарные формы обслуживания*.

Внестационарное библиотечное обслуживание лиц с физическими недостатками (инвалидов), исходя из Федерального закона «О библиотечном деле», данное право является безусловным. Соответственно, на основании заявления такого читателя, библиотеки обязаны обеспечить заочную или надомную форму библиотечного обслуживания.

Также возможно предоставление слепым и слабовидящим читателям экземпляров произведений в цифровой форме вне стен библиотеки, не нарушая при этом авторские права авторов данных произведений. Согласно новой редакции ст. 1274 Гражданского кодекса РФ, вступившей в силу с 01.01.2015 г., библиотеки могут предоставлять слепым и слабовидящим экземпляры произведений, созданные в специальных форматах, во временное безвозмездное пользование с выдачей на дом, а также путём предоставления доступа к ним через информационно-телекоммуникационные сети.

### 3. Рекомендации по основным формам работы с инвалидами в библиотеках.

Основными формами социокультурной реабилитации инвалидов, которые могут проводиться в библиотеках, являются:

1. Вечера общения (праздники, детские утренники, вечера отдыха).
2. Концертные благотворительные мероприятия и спектакли.
3. Фестивали творчества инвалидов. Целью организации и проведения фестивалей является расширение культурных связей и создание условий для полноценной духовной жизни людей с ограниченными возможностями здоровья, их реабилитации и интеграции в общество через культуру и искусство.
4. Вечера дружбы для детей-инвалидов, включая детей без ограничения здоровья. Дети-инвалиды, участвуя наравне с ними в конкурсах и викторинах, учатся чувствовать себя такими же равноправными как здоровые дети.
5. Тематические беседы и встречи со специалистами.
6. Мастер-классы различной направленности и тематики. Проведение мастер-классов, открытие выставок творческих работ людей с инвалидностью и ограниченными возможностям оказывают несомненное влияние на развитие их художественного творчества и способствует созданию равных возможностей для участия в жизни общества.
7. Библиотерапия и её реабилитационная направленность осуществляется через художественное чтение, литературные и поэтические вечера, чтения вслух, прослушивание вживую книг, выставки и презентации книг, и конечно, регулярную работу библиотеки. Вся работа ведётся как в индивидуальной, так и в групповой форме.
8. Одним из направлений культурной реабилитации является арттерапия. Арттерапия — это лечение прикладным художественным творчеством. Она способствует укреплению уверенности в себе, выработке положительного отношения к труду. Арттерапия — это любая творческая



деятельность и собственное творчество.

9. Природотерапия — это направление в реабилитации через общение с природой. Природа является богатейшей средой для развития сенсорных систем (слуха, зрения, обоняния, осязания, вкуса). Общение с природой даёт множество положительных эмоций, так необходимых человеку с тяжёлыми нарушениями здоровья.

Доброжелательная атмосфера очень важна для проведения любых реабилитационных мероприятий, она должна быть дружеской, соответствовать поведению и взглядам людей, облегчить пребывание в новой обстановке, вселить уверенность инвалидам, что им действительно рады. Культурная реабилитация предполагает максимальное развитие всех форм досуговой активности инвалидов и является одним из важнейших инструментов интеграции. При применении основных форм работы по социокультурной реабилитации инвалидов необходимо понимать для чего всё это делается нами. Одной из задач является возможность получения инвалидом относительной независимости.

Понятие **«независимая жизнь»** в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь — это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, возможность самому управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь — это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от её взаимоотношений с другими личностями, её физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

#### 4. Правила этикета для работников библиотек ЦБС Центрального округа при общении с инвалидами

Работниками библиотек, предоставляющих услуги населению, в том числе инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья,

должна быть оказана помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими посетителями.

Совокупность способностей, знаний и умений сотрудников, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая её успех и продуктивность. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении.

Развитие коммуникативных умений в работе с инвалидами складывается из следующих основных навыков:

- 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.

#### ***Общие правила этикета при общении с инвалидами:***

- **Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

- **Пожатие руки:** когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, это допустимо.

- **Называйте себя и других:** когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

- **Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

- Адекватность и вежливость: обращайтесь со взрослыми инвалидами соответственно возрасту. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

- Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

- Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

- Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

- Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» человеку с проблемами зрения или слуха.

Также разработаны правила этикета для лиц с различными расстройствами функций организма.

***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

- Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться на чью-то инвалидную коляску — то же самое, что опираться на её обладателя, это раздражает. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать её. 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 чётко следуйте инструкциям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её 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 барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые могут передвигаться с помощью костылей, трости и т. п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и время.

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

- Предлагая свою помощь, спокойно направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека за руку и тащить его за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т. п.

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

- 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 его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Если это важное письмо или документ не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его вслух 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 и дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять предмет, не тяните кисть слепого, чтобы взять этот предмет его рукой.

- 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 отходите, 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 на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан стоит 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.

### ***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:***

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не загромождайте лицо 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 громко и чётко, 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 тронуть человека или помахать ему.

- 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 своё предложение. Используйте жесты.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или сложный термин, адрес, напишите её, сообщите по электронной почте или другим способом, 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 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 всё «по шагам».

Дайте вашему собеседнику возможность всё обдумать после объяснения 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, 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: планы на выходные, отпуск, погода.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, голосовать, давать согласие на медпомощь 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, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями 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 больше склонны к насилию. Если вы дружелюбны, и они будут спокойны.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по интеллекту, 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 затруднения в речи:***

- 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 затруднённой речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться на другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе всё 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.

- 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 или напечатать.

Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому и так же его уважайте — и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.