

ПОЛОЖЕНИЕ

об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками ГАУ «СРЦН г. Североуральска»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»; реализацией Государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020 годы»; Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Уставом ГАУ «СРЦН г. Североуральска»

1. Область применения

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.2 Действие настоящего положения распространяется на сотрудников ГАУ «СРЦН г. Североуральска»

2. Общие положения

ГАУ «СРЦН г. Североуральска» является учреждением социального обслуживания населения, некоммерческой организацией в форме учреждения системы социальной защиты населения, является специализированным учреждением, осуществляющим профилактику безнадзорности и беспризорности, обеспечивающим временное проживание, социальную помощь и реабилитацию несовершеннолетних в возрасте от 3 до 18 лет, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Учреждение исполняет обязанности по содержанию, воспитанию и образованию, а также защите прав и законных интересов детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, помещенных под надзор в учреждение.



Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в ГАУ «СРЦН г. Североуральска» разработан и реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид. Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.




3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1 Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений Центра по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Буквенный код инвалиду устанавливается в Главных бюро медико-социальной экспертизы в субъектах Российской Федерации (ФГКУ МСЭ) и заносится в справку инвалида.

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ (Приказ Минтруда РФ от 29 сентября 2014 г. № 664н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»). Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада косгу» (Методические рекомендации Минтруда России от 18.09.2012 «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность. Методическое пособие»). В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Таблица 1 – Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение	Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках		Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата		Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть: 1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические

			барьеры; 2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.
С	Инвалиды с нарушениями зрения		Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.
Г	Инвалиды с нарушениями слуха		Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдо-переводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития		Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

4.1 В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Центра инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГАУ «СРЦН г. Североуральска»:

а) здание и помещения оборудованы элементами доступности (пандус, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;

4.2 Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения Центра инвалидов

Наличие приспособленной входной группы здания для инвалидов (пандусы и другие устройства и приспособления)	Имеется вход в здание с минимальным перепадом высот. Вход в здание оборудован пандусом, ступени и площадка входа в здание с противоскользящим покрытием. Установлен звонок (кнопка вызова дежурного сотрудника)
Наличие возможностей перемещения инвалидов внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	отсутствует
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (перила, поручни, специализированное сантехническое оборудование и т.д.)	отсутствует
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами	Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре.
Оснащение зданий информационными устройствами, табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	На 1-м этаже размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах без дублирующей тактильной (пространственно-рельефной) информацией

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

5.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

5.1.1 Организационные мероприятия:

а) в Центре назначается сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания;

б) на здании устанавливается кнопка вызова дежурного сотрудника;

5.1.2 При нахождении инвалида с кодом «К» в помещениях здания Центра ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

в) при смене гардероба – при раздевании и одевании; г) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

5.1.3 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.1.3.1 Дежурный сотрудник:

а) слышит звук кнопки вызова дежурного сотрудника выходит на улицу, видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), открывает входные двери;

б) оказывает помощь при входе в здание;

в) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Центра;

г) сообщает заведующему структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;

д) оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;

5.1.3.2 Сотрудники Центра:

а) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам;

Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, приведены в приложении А

5.2 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

5.2.1 При нахождении инвалида с кодом «С» на территории и в здании Центра ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания Центра;

б) при перемещении внутри здания Центра;

в) при подъеме и спуске с лестницы;

г) при смене гардероба – при раздевании и одевании;

д) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

5.2.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.2.2.1 Дежурный сотрудник:

- а) слышит звук кнопки вызова дежурного сотрудника выходит на улицу, видит посетителя с ограничением передвижения;
- б) встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- в) открывает входные двери;
- г) помогает войти в здание;
- д) берет посетителя под локоть и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь в Центре;
- е) оказывает помощь при выходе из здания;
- ж) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при сопровождении, осуществляет допуск тифлопереводчика;

5.2.2.2 Сотрудники Центра:

- а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть;
- б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими нарушение зрения или незрячими, приведены в приложении А

5.3 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

5.3.1 Организационные мероприятия:

- а) для облегчения входа и выхода из кабинетов здания Центра сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь;

5.3.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

5.3.2.1 Дежурный сотрудник:

- а) слышит звук кнопки вызова дежурного сотрудника, выходит на улицу, видит посетителя с ограничением в самообслуживании, встречает на улице (на входе в здание);
- б) открывает входные двери;
- в) помогает войти в здание;
- г) приглашает заведующего структурного подразделения для оказания помощи;
- д) оказывает помощь при выходе из здания.

5.3.2.2 Сотрудники Центра :

- а) сопровождают инвалида до нужного кабинета;
- б) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;
- Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, приведены в приложении А

5.4 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

5.4.1 Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдо-переводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Центром.

5.4.2 При плановом посещении Центра инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращается в службу помощи за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

5.4.3 Во время пребывания инвалида в Центре сурдопереводчик сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

- 5.4.5 При отсутствии сурдопереводчика сотрудники Центра, оказывающие помощь, знакомят инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими нарушение слуха, приведены в приложении А

5.5 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

5.5.1 Организационные мероприятия:

- а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;
- б) организация сопровождения для оказания необходимых услуг

5.5.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

5.5.2.1 Сотрудники Центра:

- а) разъясняют информацию о предоставлении услуг учреждением социального обслуживания населения;
- б) сопровождают до нужного кабинета учреждения социального обслуживания населения.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения, приведены в приложении А

6. Ответственность

6.1 ГАУ «СРЦН г. Североуральска» несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками академии своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам Центра сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

6.3 При оказании ситуационной помощи работники ГАУ «СРЦН г. Североуральска» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

СОГЛАСОВАНО:

Представители общественных организаций инвалидов

_____	_____
(должность, Ф.И.О.)	(подпись)
_____	_____
(должность, Ф.И.О.)	(подпись)

Руководитель объекта:

Директор _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

Дата _____

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

10 общих правил этикета при общении с детьми-инвалидами и детьми с ОВЗ

1. Общаясь с ребенком-инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, родителю.
2. Естественно пожать руку человеку с инвалидностью – даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом.
3. При встрече с человеком с ослабленным зрением обязательно называйте себя и всех, кто с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь и назвать себя.
4. Предлагая помощь, подождите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если не поняли, не стесняйтесь – переспросите.
5. Обращайтесь с детьми-инвалидами по имени, а уже с подростками – как со взрослыми.
6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе.
7. 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. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, постарайтесь расположиться так, чтобы ваши глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.
9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко.
10. Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.

Правила этикета при общении с детьми-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 (если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия).
- 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).
- 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 ребенка, 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 ребенок совместно с вами или самостоятельно имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

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

- Всегда обращайтесь непосредственно к ребенку, даже если он вас не видит, а не к его сопровождающему.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, трубах и т.п.
- 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.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- 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.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- 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 закладывайте руки назад — это неудобно.

Правила этикета при общении с детьми – инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с ребенком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте 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 ребенка, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка его тронуть или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать 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 сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее.
- 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.

Правила этикета при общении с детьми – инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Обращайтесь непосредственно к ребенку. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Говоря о целях и задачах совместной деятельности, рассказывайте все «по шагам». Дайте ребенку возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему последовательность работы.
- Исходите из того, что ребенок с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с ребенком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими ребятами. Например, планы на день, погода, важные события.
- Помните, что дети с задержкой в развитии дееспособны.

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Дети 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 дети с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с детьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими детьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что дети с психическими нарушениями более других склонны к агрессии. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что дети с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство детей.
- Если ребенок, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с ребенком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с ребенком-инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- Не игнорируйте детей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

- Не перебивайте и не поправляйте ребенка, 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 ребенком 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 ребенку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СЛОВ И ПОНЯТИЙ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью (используемый в законах и нормативах официальный термин «инвалид» – допустим, но не рекомендуется к употреблению в речи и в текстах)	Человек с ограниченными возможностями. Больной, Искалеченный, покалеченный. Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна Ребенок(дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна «Даун», «монголоид» «Даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой