

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА**

П Р И К А З

« 24 » 03 2019

№ УБС-03-38/9

Об утверждении Порядка
обеспечения условий доступности для инвалидов
объектов и предоставляемых услуг,
а также оказания им при этом необходимой помощи

В целях обеспечения доступности для инвалидов и маломобильных граждан библиотечных зданий и услуг в сфере библиотечной деятельности, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами с учетом их особых потребностей

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи согласно приложению.
2. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



Н.В. Жукова

**Порядок
обеспечения условий доступности для инвалидов объектов
и предоставляемых услуг,
а также оказания им при этом необходимой помощи**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет условия и меры по обеспечению доступности для инвалидов библиотек, включая возможность обеспечения доступа инвалидов различных категорий и маломобильных граждан к библиотечным зданиям и услугам в сфере библиотечной деятельности, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами с учетом их особых потребностей в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ред. от 29.12.2015), приказом Министерства культуры РФ от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», Уставом МБУК ЦБС (далее учреждение).

1.2. Используемые термины и определения.

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 (статья 1 Федерального закона);

1.3. Принципы и требования настоящего Порядка распространяются на работников учреждения, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

2. Условия доступности библиотек учреждения

2.1. Возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из неё.

2.2. Организация при входе в библиотеку кнопки вызова работников в случае отсутствия возможности организации беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из неё.

2.3. Содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта.

2.4. Обеспечение возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на территорию библиотеки, при необходимости, с помощью работников учреждения.

2.5. Возможность самостоятельного передвижения по территории библиотеки в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью работников учреждения, предоставляющих услуги.

2.6. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки.

2.7. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеки и к услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.8. Обеспечение допуска в библиотеку, в которой предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в установленном порядке.

2.9. Обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям (при их наличии): вестибюль,

гардероб, санузелы, коридоры, читальные, выставочные (экспозиционные) залы, лифтовые холлы.

2.10. Оборудование на прилегающих к библиотеке территории (при наличии) мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

3. Условия доступности услуг библиотек

- 3.1. Оказание работниками учреждения инвалидам помощи в получении ими услуг, в том числе в форме дистанционного (обслуживание пользователей в удаленном доступе на основе информационно – коммуникационных технологий) и внестационарного обслуживания (доставка пользователю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства).
- 3.2. Оказание работниками учреждения инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.
- 3.3. Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
- 3.4. Обеспечение допуска в библиотеку сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, при необходимости, при предоставлении услуг инвалидам по слуху.
- 3.5. Оказание сотрудниками учреждения, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

4. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов библиотек и предоставляемых услуг

- 4.1. Определение структурных подразделений или должностных лиц, ответственных за предоставление услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.
- 4.2. Обучение и инструктирование работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;
- 4.3. Подготовка заявок куратору учреждения для формирования расходов в бюджете учреждения на приведение библиотек в соответствие с требованиями доступности.
- 4.4. Подготовка предложений для включения расходов в муниципальную программу «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014 - 2030 годы» на приведение зданий библиотек в соответствие с требованиями доступности.
- 4.5. Целенаправленное расходование средств, выделенных на приведение зданий и оказание услуг библиотек в соответствие с требованиями доступности.
- 4.6. Размещение на официальном сайте учреждения информации об обеспечении условий доступности для инвалидов библиотек учреждения и предоставляемых услуг.
- 4.7. Формирование специализированного библиотечного фонда и приобретение специализированного оборудования для инвалидов по зрению (Приложение 1).

5. Ответственность

- 5.1. Работники учреждения независимо от занимаемой должности, несут дисциплинарную и административную ответственность за соблюдение Порядка, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие его в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Рекомендации

по обеспечению доступа инвалидов по зрению к специализированному библиотечному фонду и предоставлению специализированного оборудования

1. Общие положения

1.1. Рекомендации по обеспечению доступа инвалидов по зрению к специализированному библиотечному фонду и предоставлению специализированного оборудования (далее – рекомендации) определяют порядок использования специализированного библиотечного фонда и специализированного оборудования для инвалидов по зрению.

1.2. Используемые термины и определения:

Аудиовизуальное издание – издание, включающее аудиовизуальное произведение (одно или несколько) в качестве основного материала или в качестве приложения, дополнения, иллюстративного, учебного материала, состоящее из зафиксированной серии связанных между собой кадров (с сопровождением или без сопровождения их звуком), предназначенное для зрительного и слухового (в случае сопровождения звуком) восприятия с помощью соответствующих технических устройств.

«Говорящая» книга – текстовое издание, записанное в виде речевых фонограмм на различные носители (оптический диск, флэш-карту и др.) и предназначенное для использования инвалидами по зрению или лицами с другими физическими недостатками, испытывающими трудности при чтении плоскочастных изданий.

Инвалид по зрению – лицо, у которого полностью отсутствует зрение или острота остаточного зрения не превышает 10%, или поле зрения составляет не более 20%.

Рельефно-графическое издание – рельефное изображение на плоскости (рисунки, чертежи, географические карты и т.д.), рассчитанное на восприятие с помощью осязания.

Рельефно-точечный шрифт (шрифт Брайля) – шрифт, предназначенный для чтения и письма незрячими и слабовидящими людьми, основанный на использовании символов в форме рельефных 6 точек, расположенных в два столбца.

Специализированное оборудование – технические средства реабилитации инвалидов по зрению, применяемые для получения информации.

Специализированный библиотечный фонд – фонд, состоящий из документов, отобранных по какому-либо из признаков: вид документов, тематика, читательское назначение.

Тактильное рукодельное издание – издание, изготовленное без применения или с минимальным применением технических средств; предназначенное для распространения содержащейся в нём информации через тактильные ощущения и содержащее цветные рельефные рисунки и/или объёмные изображения, выполненные из различных материалов, а также текст, напечатанный рельефно-точечным и/или укрупненным шрифтом.

2. Специализированный библиотечный фонд и специализированное оборудование

2.1. Учреждение обеспечивает формирование информационных ресурсов на различных видах носителей, а также доступ к ним с учетом потребностей и актуальных запросов пользователей.

2.2. Специализированный библиотечный фонд для инвалидов по зрению включает следующие виды документов:

2.2.1. Аудиовизуальные издания.

2.2.2. «Говорящие» книги на кассетах и других носителях.

2.2.3. Издания рельефно-точечного шрифта (шрифта Брайля).

2.2.4. Издания плоскочастного, в том числе укрупненного шрифта.

2.2.5. Музыкальные записи на различных носителях (аудио- кассеты, CD-, DVD-диски и др.).

2.2.6. Рельефно-графические издания.

2.2.7. Другие издания, отвечающие запросам и потребностям пользователей библиотеки.

2.3. Специализированный фонд формируется в библиотеках, определенных для обслуживания инвалидов по зрению – центральной детской библиотеке, библиотеке №21.

2.4. Объем специализированного фонда зависит от потребностей пользователей, возможностей конкретной библиотеки. Нормативный объем определяется исходя из средней книгообеспеченности одного пользователя не менее чем в 4–5 названий изданий различных форматов.

2.5. Для организации библиотечного обслуживания инвалидов по зрению библиотеки должны быть оснащены специализированным оборудованием и программным обеспечением:

2.5.1. Автоматизированные рабочие места (АРМ) незрячего пользователя (персональный компьютер, сканер, колонки, на ушки)

2.5.2. Брайлевский принтер.

2.5.3. Брайлевский дисплей.

2.5.4. Тифлоплееры, тифломагнитофоны, тифлофлэшплееры.

2.5.5. Телевизионные увеличивающие устройства (ТУУ), электронные увеличивающие устройства (электронная лупа, электронный ручной видеоувеличитель),

2.5.6. Адаптивные программы (программы увеличения текста, программы экранного доступа, синтезаторы речи, программы для создания баз данных «говорящих» книг с криптозащитой) и другие.

2.6. Обеспечение библиотек специализированным оборудованием зависит от различных факторов, в том числе потребностей пользователей, наличия площадей, обеспечивающих соблюдение санитарно-гигиенических требований к организации работы с ПЭВМ (площадь на одно рабочее место пользователей ПЭВМ должна составлять не менее 6 кв. м).

3. Организация библиотечного обслуживания

3.1. Любая информация и услуги предоставляются в необходимом для инвалидов по зрению объеме и в наиболее доступной форме:

3.1.1. Стационарная форма обслуживания (в помещениях библиотек).

3.1.2. Внестационарная форма обслуживания (доставка пользователю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства).

3.1.3. Дистанционное обслуживание (обслуживание пользователей в удаленном доступе на основе информационно – коммуникационных технологий).

3.2. Представление в пользование специализированного оборудования и документов специализированного библиотечного фонда в форме стационарного обслуживания предусматривает обязательные технологические операции:

3.2.1. Консультация пользователя по использованию специализированного оборудования.

3.2.2. Консультация пользователя по эксплуатации компьютерной техники и адаптивных программ.

3.2.3. Проверка документов перед выдачей/приемом на наличие/отсутствие дефектов.

3.3. Представление в пользование специализированного оборудования и документов специализированного библиотечного фонда в форме внестационарного обслуживания предусматривает обязательные технологические операции:

3.3.1. Прием заказа от пользователя по телефону (через доверенное лицо/официального представителя).

3.3.2. Оформление заказа.

3.3.3. Подбор документов.

3.3.4. Проверка документов перед выдачей/приемом на наличие/отсутствие дефектов.

3.3.5. Доставка передаваемого во временное пользование специализированного оборудования или документов к месту проживания.

3.3.6. Консультация пользователя по использованию специализированного оборудования.

3.4. Представление во временное пользование специализированного оборудования осуществляется на основе договора безвозмездного пользования (договора ссуды), заключаемого в письменной форме в порядке, предусмотренном муниципальным правовым актом.

3.5. Дистанционное обслуживание инвалидов по зрению осуществляется учреждением через официальный веб-сайт, соответствующий требованиям ГОСТ Р 52872-2007 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

Памятка по оказанию помощи инвалидам при обеспечении доступа к ресурсам и услугам библиотек

Согласно статье 9 Конвенции ООН о правах инвалидов (принята 13 декабря 2006г), чтобы дать возможность инвалиду вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения.

Обеспечение доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид: 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, отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.), отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры.

Доступность включает оборудование зданий и сооружений пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, изменение порядка предоставления услуг, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении.

Для обслуживания инвалидов нужно руководствоваться *«Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи»*, при обслуживании инвалидов по зрению – *«Рекомендациями по обеспечению доступа инвалидов по зрению к специализированному библиотечному фонду и предоставлению специализированного оборудования»*.

При обслуживании инвалидов работнику библиотеки 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.

Руководствоваться общими правилами 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, что вполне допустимо.
- Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. 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 его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.
- Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, 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...?" тому, кто не может видеть или слышать.

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

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте её. 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 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 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 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.

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

- Если Вы увидели незрячего человека, пришедшего в вашу библиотеку, в первую очередь отведите его в сторону от основных путей движения других посетителей.
- Поинтересуйтесь, нужна ли незрячему человеку Ваша помощь. Если помощь не нужна, не навязывайте её.
- Сопровождая незрячего человека, предлагайте взять ему Вас за руку. Самый безопасный способ передвижения – Вы идёте впереди, а незрячий человек держит Вас за руку выше локтя.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких прилоках, трубах и т.п. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.
- Не оставляйте в проходах тележки, ящики и другие предметы, которые могут помешать ориентировке и передвижению. Не оставляйте двери полуоткрытыми. Необходимо информировать незрячего человека об изменениях в окружающей среде (перестановка мебели и т.п.).
- 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 подъёме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему спутнику. Обращаясь к незрячему человеку, прикоснитесь рукой к его плечу или назовите его по имени.
- Представляя незрячего человека зрячему и наоборот, подскажите, в какую сторону он должен повернуться. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника говорить в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- В шумном помещении во время разговора не отходите от незрячего человека, не предупредив его об этом.
- 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». При описании места употребляйте слова «справа», «слева», «впереди», «сзади» 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 незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет.
- 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 (название, дата и т.п.) от заголовка до конца ничего не пропуская. Инвалидность не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом.
- При подписании документов, а качестве вспомогательных средств рекомендуется использовать линейку. Место для подписи следует указать, используя указку или карандаш и т.п.
- При показе изделий, предметов всегда разрешайте трогать их. Лучше самому подать предмет или навести руку незрячего человека на него.
- Вещь, документ необходимо подать в руки, за исключением случаев, когда он сам укажет место, куда надо положить.
- В новой обстановке незрячему человеку необходимо показать, где находится туалет, кабина, умывальник.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

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 загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Говорите ясно и ровно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.
- 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.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

- 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, 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.

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

- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- 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.
- 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.
- 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 (в том числе расстройства аутистического спектра):

Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир. Человека с нарушениями РАС можно определить по внешним признакам: он может не отзываться на реплики, переспрашивать одно и то же много раз или просто повторять услышанное (эхолалия); выглядеть отрешенными и смотреть как бы «сквозь вас»; выполнять

непроизвольное движение руками, покачивание на носках, покачивание головой. Люди с РАС не выносят прикосновений, шума, яркого света или темноты из-за гиперчувствительности.

- Рекомендуется: перевести мобильные устройства в тоновый режим, не использовать фототехнику со вспышкой, избегать резких звуков, не использовать косметику с сильным ароматом, не курить перед встречей.
- 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. Люди с психическими нарушениями не имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Говорите четко, просто и спокойно. Избегайте двусмысленных фраз и шуток. Если вы видите, что вас не понимают, не пытайтесь объяснить подробнее или задавать встречные вопросы — повторите еще раз, используя простые слова.
- Не прикасайтесь к посетителям с РАС без получения разрешения на физический контакт, не протягивайте руку для пожатия первыми, не хлопайте по телу с целью привлечь внимание.
- По возможности старайтесь не смотреть в глаза, у большинства людей с РАС это вызывает тревогу и перегрузку, даже если они обучены имитировать зрительный контакт.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Будьте готовы и к тому, что из-за сенсорной перегрузки у человека с РАС может случиться срыв, который он не в состоянии контролировать. Это может быть и выброс эмоций, и, наоборот, полное отключение — когда человек как бы закрывается и перестает реагировать вовсе. В такой ситуации не пытайтесь как-то повлиять на него, не задавайте вопросов, не кричите и не тащите за руку. Лучше всего помочь ему найти тихое уединенное место, где можно расслабиться и прийти в себя.
- Ребенок с РАС может громко скандировать любимую книгу, стихи, что может нарушать тишину в библиотеке. Прерывать в таких случаях ребенка нельзя, но по окончании «выступления» можно предложить альтернативную, более «тихую» деятельность: разглядывание книжек с яркими картинками, азбуку, пазлы.

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

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- 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 воспринимайте затруднения в речи как 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.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.