

## **Программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг**

Программа обучения разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов»; в соответствии с Приказом Министерства Образования и науки Российской Федерации от 9 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.

Инвалид – это 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.

Маломобильные группы населения (МГН) – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН относятся люди с инвалидностью, но и не имеющие ограничений по мобильности в том числе дефектами слуха, люди с ограниченными возможностями здоровья (временно или постоянно), люди, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, палки, трости).

Приказом руководителя учреждения (организации) назначается должностное лицо - ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению в организации доступности объекта и предоставляемых услуг, а также за организацию инструктажа персонала. Этим ответственным должностным лицом может быть заместитель руководителя, или иное лицо, определяемое руководителем учреждения.

Ответственный сотрудник (должностное лицо) организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организации.

### **Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг**

- Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов организации, иных локальных документов организации по вопросам доступности для инвалидов объекта образовательной организации и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.

- Представлять руководителю организации (учреждения) предложения по назначению из числа сотрудников организации ответственных лиц в структурных подразделениях образовательной организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

- Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников образовательной организации по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников образовательной организации.

- Организовывать обучение (инструктаж, при необходимости, тренинг) сотрудников образовательной организации), проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг.

- Организовывать работу по предоставлению в образовательной организации бесплатно в доступной форме (с учетом стойких нарушений функций организма инвалидов) информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в образовательной организации).

- Организовывать работу по обеспечению допуска на территорию образовательной организации собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

- Организовывать работу по обследованию образовательной организации и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг, входить в комиссию по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг, обеспечивать его своевременное утверждение руководителем образовательной организации и направление в вышестоящий орган власти в установленные сроки.

- Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования.

- Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества образовательной организации.

- Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке

С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности организуется ведение специального **«Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности»** (Приложение 1). В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

В МОУ СШ №4 могут проводиться следующие **виды инструктажа по вопросам доступности**.

#### 1. **Первичный инструктаж**, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

#### 2. **Повторный инструктаж** (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) – в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Организация работы на объекте предусматривает следующие составляющие:

- 1) разработка и утверждение организационно-распорядительных и иных локальных документов учреждения о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;

- 2) закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;

3) систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам.

4) наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждении услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте.

Все сотрудники МОУ СШ №4, работающие с инвалидами, как участвующие в предоставлении услуг, так и административно-хозяйственный и вспомогательный персонал, включая инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объекте в преодолении барьеров и в сопровождении инвалида). Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МОУ СШ №4 при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан)

(Приложение 2)

Перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников МОУ СШ №4 по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи (Приложение 3)

**Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:**

- Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

- Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

- Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).

- Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

- Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта

- Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.

- Порядок взаимодействия сотрудников образовательной организации при предоставлении услуг инвалиду.

### **Виды барьеров при оказании услуг инвалидам**

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учёта и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Не установлены пандусы, отсутствие скатов. Неадаптированная санитарная комната.

	Высокое расположение информации на стойках
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости. Костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Не установлены пандусы. Отсутствие поручней
Слепые и слабовидящие инвалиды	Ступени, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля.
Глухие и слабовидящие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие дублирующей световой информации при ЧС
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие ограждений опасных мест



**Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг»**

<i>Наименование организации подразделения</i>

Начат «   » 20\_\_ г.  
Окончен «   » 20\_\_ г.

<b>№</b>	<b>ФИО инструктируемого</b>	<b>должности инструктируемого</b>	<b>Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановый</b>	<b>Дата прохождения инструктажа</b>	<b>Подпись инструктируемого</b>	<b>Подпись инструктирующего</b>

Завершающая страница:

В журнале пронумеровано, прошито и скреплено печатью  
листов

*(цифрой и прописью)*

Руководитель организации  
(Ф.И.О.)

«\_»

20 г.



## **Инструкция по взаимодействию с малобильными группами населения и инвалидами**

Работники МОУ СШ №4 обязаны выполнять правила этикета при общении с инвалидами и оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, 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 ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для работников сферы образования профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений 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;
- цивилизованно противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1. 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.

2. 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 пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

3. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

4. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми.

Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает.

Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

- ✓ **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, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохослышат,

могут читать по губам.

- ✓ Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом?» тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

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

- ✓ Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- ✓ 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 притоках, 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 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 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 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 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 инвалидом, испытывающим 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 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.

#### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими когнитивными (интеллектуальными) нарушениями:**

- ✓ при взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;
- ✓ следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания. При разговоре в присутствии человека с интеллектуальными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);
- ✓ если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь;
- ✓ использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Говоря о задачах или проекте, рассказывать все «по шагам», давать собеседнику

- возможность осмыслить каждый шаг. Быть готовым повторить несколько раз;
- ✓ следует помнить, что люди с нарушениями интеллектуального развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы;
  - ✓ начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;
  - ✓ в случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время;
  - ✓ в разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него;
  - ✓ говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.