

- соблюдайте общие правила и принципы профессиональной служебной этики и руководствуйтесь ими при обеспечении доступности для инвалидов и объектов, на которых они предоставляются;

- оказывайте помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- используйте общие правила этикета при общении с инвалидами:

- относитесь к инвалиду как к равному, уважайте его права;

- проявляйте корректность, внимательность, терпение;

- обращайтесь при разговоре непосредственно к человеку, а не к сопровождающему или сурдопереводчику;

- необходимо представить себя и присутствующих;

- предложить инвалиду помощь в удобном расположении.

(спастику):

- не привлекая всеобщего внимания, ненавязчиво предложить помощь;
- при разговоре не отвлекаться на произвольные движения собеседника;
- не бояться общаться с инвалидом, боясь его разволновать;
- спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что собеседник нервничает;
- следует понимать, что при гиперкинезах встречаются также затруднения в речи, в данном случае необходимо использовать правила общения с инвалидом, испытывающим затруднения в речи.

развитии и проблемы общения , умственные нарушения:

- использовать доступный язык, выражаться точно по делу, избегать образных выражений;**
- рассматривать информацию поэтапно, в случае необходимости повторить ее несколько раз, использовать фотографии или иллюстрации;**
- исходить из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек;**
- помнить, что такие инвалиды дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и др.**

Правила общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения или незрячим:

- узнать, нуждается ли инвалид в помощи;
- в случае согласия инвалида на оказание помощи, необходимо спросить, что нужно делать и четко следовать инструкции:

 - предупредить о препятствиях;
 - помочь инвалиду пройти и сесть;
 - говорить нормальным голосом, в речи использовать слова и фазы, характеризующие звук, цвет, запах, расстояние и др.;
 - прочитать вслух документы, не заменять чтение пересказом, особенно, если инвалиду необходимо его подписать.

- при общении с группой инвалидов, следует каждый раз называть того, к кому обращаетесь;
- если у инвалида усть собака-поводырь, не следует ее трогать.

Правила общения с инвалидом, имеющим нарушения слуха:

- узнайте, нуждается ли инвалид в помощи;**
- в случае согласия инвалида на оказание помощи, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции:**
 - выяснить тип и степень глухоты инвалида, его возможность читать по губам;**
 - расположиться так, чтобы лица специалиста и инвалида были на одном уровне, не закрывать лицо, не затемнять помещение;**
 - смотреть прямо на инвалида;**
 - говорить медленно, четко, конкретно, использовать простые фразы и жесты, в случае необходимости повтора информации- перефразировать ее;**
 - убедиться, что вас поняли;**
 - не менять тему разговора без предупреждения;**
 - записать необходимую инвалиду информацию.**

Правила общения с инвалидом, имеющим психические нарушения:

- обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями;
- не делайте преждевременных выводов на основании опыта с другими людьми с такой же формой инвалидности;
- инвалид, имеющий психические нарушения, не может рассказать, что ему нужно, не осознает свои эмоции, у него особый и изменчивый взгляд на мир;
- необходимо привлечь к себе внимание, начать разговор первым;
- говорите спокойно, четко, короткими предложениями, выражайтесь ясно, в случае необходимости повторите сказанное.

Правила общения с инвалидом, испытывающим затруднения речи:

- поддерживать с инвалидом визуальный контакт;**
- задавать вопросы, которые требуют коротких ответов;**
- не перебивать и не поправлять инвалида, не пытаться ускорить разговор;**
- начинать говорить только тогда, когда он закончил свою мысль;**
- использовать способы виртуального общения- письмо или печать.**

при передвижении:

- **без согласия не касаться инвалида и его вспомогательных приспособлений (трость, инвалидная коляска, костыли и др.);**
- **узнать, нуждается ли инвалид в помощи;**
- **в случае согласия инвалида на оказание помощи, спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкции:**
 - **открыть дверь;**
 - **передвигать коляску медленно;**
 - **расположиться так, чтобы лица специалиста и инвалида были на одном уровне.**