Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи со стороны персонала инвалидам и другим маломобильным категориям граждан

Основные категории инвалидов, нуждающихся в решении вопросов доступности объектов и предоставляемых услуг, а также в помощи со стороны персонала.

Согласно Конвенции, «инвалидность является результатомвзаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами, и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». Поэтому, для обеспечения инвалидам равных возможностей, в том числе доступа наравне с другими к объектам и услугам, надлежит принять меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности. При этом инвалиды и иные МГН сталкиваются с барьерами и испытывают затруднения при получении необходимых услуг в связи с имеющими проблемами:

- в самостоятельном передвижении,
- в получении информации,
- в ориентировании в пространстве.

С учетом основных видов нарушений, обуславливающих наличие значимых средовых барьеров, с которыми сталкиваются инвалиды, выделяют 8 категорий инвалидов (МГН):

1) с нарушениями опорно-двигательного аппарата (передвигающихся на креслах-колясках);

2) с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей);
3) с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей);
4) с нарушениями зрения (при полной потере – слепота);
5) с нарушениями зрения (при частичном нарушении);
6) с нарушениями слуха (при полной потере – глухота);
7) с нарушениями слуха (при частичном нарушении);
8) с нарушениями умственного развития.

Существенными (значимыми с точки зрения создания препятствий для досягаемого и безопасного получения услуг) барьерами окружающей среды для инвалидов, других МГН с аналогичными нарушениями, требующими их выявления и устранения на объектах, могут быть:
- физические (архитектурно-планировочные);
- информационные (с учетом особенностей МГН);
- организационные (услуги и технологии, компетентность персонала), в том числе «отношенческие» (коммуникативные).
При этом основными путями преодоления выявленных барьеров являются:
- архитектурно-планировочные решения (в результате выполнения ремонтных работ);
- технические средства для адаптации (индивидуального и коллективного пользования), ассистивные (вспомогательные) устройства;
- помощь персонала: сопровождение, преодоление барьеров,иная необходимая инвалиду помощь.
В индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида, в индивидуальной программе реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы (ИПРА), представлен раздел «Виды помощи, оказываемые инвалиду в преодолении барьеров, мешающих получению им услуг на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур наравне с другими лицами, организациями, предоставляющими услуги населению».
В данном разделе указываются необходимые каждому конкретному инвалиду (ребенку-инвалиду) виды помощи в соответствии с положениями статьи 15 федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона №419-ФЗ), в том числе:
1. Помощь инвалиду, передвигающемуся в кресле-коляске, на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, при входе в такие объекты и выходе из них, посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
2. Сопровождение инвалида, имеющего стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание ему помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
3. Обеспечение допуска на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, в которых предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4. Предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
5. Оказание необходимой помощи инвалиду в доступной для него форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий;
6. Иная необходимая инвалиду помощь в преодолении барьеров, мешающих получению им услуг наравне с другими лицами.
Согласно рекомендациям вИПРА, необходимая индивидуальная помощь маломобильному инвалиду (ребенку-инвалиду) должна быть оказана при получении услуг в любом учреждении в обязательном порядке.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам и иным МГН всех категорий

1. Для обеспечения своевременной помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам желательно организоватьполучение информации о дополнительных потребностяхожидаемого посетителя (в том числе, например, разместитьна сайте организации информацию о необходимостипредварительно сообщить в организацию установленнымспособом о посещении ее МГН и необходимой помощи).
2. При появлении инвалида (МГН) на объекте сотрудникуорганизации вначале следует предложить инвалиду помощьи дождаться согласия ее принять, а затем поинтересоваться,как лучше помочь; если помощь не принята, не нужно еенавязывать; в таком случае имеет смысл предупредитьчеловека о возможных препятствиях (барьерах) на пути инеобходимости проявлять осторожность.
3. При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), нужно обращаться непосредственно к инвалиду (не к сопровождающему или помощнику); при общении с инвалидом стоит расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне.
4. Обращаться к инвалиду следует вежливо, без проявления фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства (независимо от вида нарушения); к ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому – по имени и отчеству; говорить с инвалидом нужно обычным

голосом и языком (и только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на простом языке).

5. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи; посоветоваться с ним по вопросу о виде и содержании помощи, в которой он нуждается.

6. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; стоит дождаться, когда человек сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. Рекомендуется задавать короткие вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы).

7. Надо помнить, что любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски, и т.д.) - это его собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны инвалида. При взаимодействии с инвалидом (как с любым человеком) нужно стремиться соблюдать личные границы и свободное пространство, спрашивать разрешения внедриться в это пространство (взять за руку или предложить свою руку для опоры, пытаться помогать в передвижении или перемещать технические средства личного пользования); если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать.

8. Если случайно в разговоре с инвалидом допущена ошибка, оговорка, возможно, нарушены правила этикета, следует извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Но граждане, имеющие нарушения зрения или слуха, сами отмечают, что, если в разговоре с ними допущена оговорка - типа «посмотрите», «увидимся» (невидящему человеку), «послушайте», «вы слышали» (не слышащему), «проходите», «пойдемте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске) и т.п., не стоит смущаться – такие обращения допустимы (приемлемы).

9. Специалисты и граждане, относящиеся к категории МГН, советуют не суетиться, не кидаться на помощь, не смущаться, если растерялись, сомневаетесь, либо забыли, как правильно поступить. Важно успокоиться, опереться на логику, здравый смысл; проявлять доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Не надо стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать. Главное, постараться отнестись к другому человеку так, какого отношения хотели бы к себе. Если все-таки есть серьезные сомнения в возможности самостоятельно оказать помощь, стоит пригласить компетентного помощника.

1. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить онеобходимости помощи, и предложить ее со своей стороны.Только дождавшись положительного ответа (что помощьпринимается), стоит уточнить, как ее лучше оказать – ипосле этого действовать.
2. Если помощь не принята, стоит предупредить человека вколяске о предстоящих барьерах (архитектурно-панировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального(шагающий лестничный подъемник, сменное кресло,возможно, экзоскелет) или коллективного пользования (подъемник, лифт, инвентарный пандус), предоставив ему возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника(кнопка вызова, переговорное устройство, телефон) и о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях.
3. Надо постараться расположиться так, чтобы лицаобщающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это и неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно).
4. Непозволительно проявлять фамильярность или иные вольности по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытатьсяговорить заискивающе, или покровительственным тоном.
5. Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство иличное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облокачиваться, ставить ноги.
6. Стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (например, возможные регулировки); оказывая помощь, стоит начинать движение медленно, без причины не ускорять, выбрать приемлемый, согласованный с инвалидом, темп движения.
7. При необходимости смены коляски в учреждении (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получитьсогласие инвалида на это перемещение; также стоитпредварительно согласовать возможность использования других технических средств (например, шагающего лестничного подъемника,

инвентарного пандуса, вспомогательных технических средств в санитарной комнате и проч.) или предложить другие технические средства передвижения, если у инвалида сохранилась способность передвигаться с их помощью (костыли, ходунки и т.п.)

8. В случае, если у человека, пользующегося при передвижении коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей или иные), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах настоящего пособия.

2. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

1. Помощь со стороны персонала организации гражданам снарушениями нижних конечностей может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствие илиненормативные поручни и проч.), так и в связи с особенностями нарушений у инвалида (например, выраженные навязчивые движения – гиперкинезы илискованность движений - спастика); важно, при этом, также предложить помощь ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих; при наличии описанных нарушений движений не нужно отвлекаться на них при общении, но учитывать при оказании помощи и при выборе места для размещения инвалида (в зале, в кабинете) или пути его передвижения.

2. Человеку, пользующемуся при передвижениитехническими средствами и столкнувшемуся с описанными выше физическими барьерами, следует предложить помощь (при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом). В случае, если помощь принята, предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за него какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

3. При оказании помощи инвалиду с поражениями нижнихконечностей может понадобиться помощь сиспользованием иных технических средств (в зависимостиот обстоятельств), которую также стоит согласовать с ним;так, можно предложить преодолеть какие-либо барьеры накресле-коляске или на каталке и проч.

4. Если предложенная инвалиду помощь не принята, стоитотнестись к этому с пониманием, и постаратьсяпредупредить о возможных барьерах на пути следованияинвалида, а также сообщить о возможности в любоймомент обратиться за помощью, о порядке обращения и опорядке ее оказания.

3. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей)

1. Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхнихконечностей или с их отсутствием (либо наличием культей, протезов

верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.

2. При выполнении обычных действий по самообслуживанию,инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные)возможности верхних конечностей либо их культей,протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и проч.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций – нередко приспосабливаются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с инвалидом в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные.

3. При необходимости выполнить какие-либо действия руками, при затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить эти действия, следует предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него (открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст и т.п.)

4. При наличии у инвалида навязчивых движений рук илинарушении их координации, следует, при необходимости,оказать ему помощь в выполнении действий руками, в т.ч. сиспользованием вспомогательных технических средств.

5. При наличии затруднений действий руками, вызывающихнеобходимость помощи, в сочетании с другими видаминарушений, следует учитывать рекомендации, описанные всоответствующих разделах. Для уточнения характера, видапомощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться засоветом к инвалиду, в особых случаях – пригласить коказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал.

4. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере – слепота)

1. При встрече с невидящим человеком следует обозначитьфакт обращения к нему, например, просто дотронувшись доего плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество),а также предложить свою помощь.

2. Если помощь не принята, так же, как и описывалось ранее,следует предупредить инвалида о возможных барьерах напути движения и сообщить, как

далее он может обратитьсяза помощью, если потребность в этом возникнет (например,остановившись, поднять руку).

3. Подойдя к невидящему человеку, нужно назвать себя и всехдругих, подошедших вместе или присутствующих впомещении и принимающих участие в разговоре (принеобходимости, уточнить не только имена, но и должности инамерения, цели обращения). Если необходимо завершитьразговор, отойти от невидящего человека, нужнопредупредить его об этом.

4. Если невидящий человек выразил готовность принятьпомощь и нуждается в сопровождении, нужно предложитьему взять сопровождающего за руку: например, согнув рукув локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя,за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего(предпочтительно).

5. Являясь сопровождающим невидящего человека, нужнокомментировать маршрут и все ближайшие изменения его,все барьеры (включая начало и завершение лестницы,наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.)

6. Если человек пользуется белой тростью, желательно,сопровождая его, двигаться с противоположной стороны, неисключая возможности человеку пользоваться и тростью.

7. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери ит.п., сопровождающему стоит взять невидящего человека заруку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой;пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболееудобное для сопровождения положение (чтобы инвалиддержал сопровождающего за предплечье, под руку).

8. Для обозначения поручня вдоль лестницы, направляющегопоручня вдоль стены, предметов мебели (стула, кресла,стола, иных предметов), необходимо описать местонахождения и расположения предметов, а также положитьруку невидящего человека на поручень (на спинку стула,подлокотник кресла, крышку стола и т.п.), далее он можетопределиться, как этим воспользоваться: двигаться,используя поручень, присесть на стул, кресло, и проч.

9. Если инвалид по зрению с собакой-проводником,необходимо проводить его к месту, где может бытьоставлена собака (к месту ожидания собаки-проводника),при этом нельзя заигрывать с собакой, не стоит трогать ее иотдавать команды собаке-проводнику (это может делатьтолько хозяин собаки).

10. При необходимости познакомить невидящего человека сдокументом, тем более требующим осознанного принятиярешения и подписи, можно предложить ознакомиться с нимпо копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид имвладеет), либо прочитать ему текст этого документаполностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место подписи.

11. Передавая невидящему человеку какие-либо документы (втом числе возвращая его личные документы) или денежныекупюры, нужно озвучивать передаваемые документы иденежные купюры (последовательно и точно называя их).

12. Беседуя с группой невидящих граждан, следует каждый раз,обращаясь к кому-либо, называть его по имени илидотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаютсяименно к нему).

13. Поскольку невидящий человек, как правило, способеносуществлять самообслуживание, то при оказании емупомощи важно сориентировать его в незнакомом месте – длявыполнения самостоятельно привычных действий: так, вкафе, столовой описать расположение столовых приборов; всанитарно-гигиеническом помещении – расположениенеобходимых устройств, в гостинице – расположениемебели, и т.п.

14. В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

5. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичном нарушении)

1. При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения,изменения цветовосприятия, выраженного изменнияостроты зрения) может понадобиться помощь персонала -при наличии информационных барьеров и в случаенедостаточной зрительной информации (в том числе освещенности, контрастности, размеров текста и иныхзнаков, отсутствии цветовой предупредительной разметки).В таком случае следует предложить инвалиду с нарушениемзрения помощь в преодолении препятствий и в полученииинеобходимой информации – и оказать ее в случае согласияинвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядкаоказания помощи возможно обратиться с таким вопросом кинвалиду. В случае отказа от помощи, предупредитьинвалида о возможных препятствиях на пути.

2. При сопровождении слабовидящего человека, следуетпредложить ему руку или предложить взять рукусопровождающего под руку (под локоть или выше локтя);при сопровождении по маршруту движения – предупреждатьо возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, вместах отсутствия контрастной предупреждающейинформации).

3. При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях; либо предоставить технические средства (для чтения, для увеличения размера читаемого текста или дополнительной освещенности).

6. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при полной потере – глухота)

1. При разговоре с человеком с полной потерей слуха важноподдерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобынеслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего,которые должны быть достаточно освещены (длявозможности читать с губ).
2. Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку),можно привлечь его внимание, помахав ему рукой;допустимо также дотронуться до его плеча (желательно приэтом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).
3. Общаясь с неслышащим человеком, стоит говоритьмедленно, четко, короткими фразами, используя, принеобходимости, общепринятые и общепонятные жесты;желательно задавать вопросы, также требующие короткихответов или жестов.
4. Если при попытке читать с губ, неслышащий человексообщает, что не понимает Вас, следует повторить фразуболее четко и, по возможности, короче (перефразировать ее).Либо стоит предложить другой формат общения, например,написать или напечатать короткие фразы.
5. Если неслышащий человек владеет языком жестов, стоитпредложить ему пригласить сурдопереводчика (либообеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг)При этом, при предоставлении в организациях услуг,требующих слухоречевого контакта (обучение, зрелищныемероприятия и т.п.), а также при организации трудовойдеятельности с созданием специального рабочего места для неслышащего человека – услуги по сурдопереводупредоставляются инвалиду по слуху бесплатно, являясьобязательством организации, предоставляющей услугу (образовательного учреждения, концертной организации и проч.), а также работодателя.
6. В случае, если у неслышащего человека недостаточносформирована речь, следует постаратьсяотнестись терпимо к тому, что разговор может занятьбольше запланированного времени; не следует егоускорять, договаривая за собеседником фразы; не нужноего перебивать и поправлять – напротив, желательно, датьспокойно договорить фразу. Если инвалида (с указанными нарушениями) сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии). Если задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом. При нарушениях речи могут также использоваться технические средства альтернативной коммуникации.

7. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичном нарушении)

1. Общаясь с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) также следует общаться глаза в глаза, чтобы слабослышащий собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (что может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.
2. Следует говорить со слабослышащим человеком болеегромко, четкими короткими фразами, также возможноиспользование жестов; допустимо уточнить, с какойстороны лучшая слышимость – и говорить со сторонылучше слышащего уха. В помещении, где предоставляетсяинформация, важно приблизить слабослышащего человекак источнику звука, либо обеспечить индивидуальноеусиление (техническими средствами).
3. Для обеспечения четкости восприятия особо важнойинформации, следует предложить обменяться еюдополнительно письменно (например, написать номертелефона, адрес, иную цифровую информацию и проч.)
4. Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащимсобеседником, стоит переспросить его об этом, принеобходимости повторить передаваемую информацию,перефразировав, продублировать жестами, иллюстрациями.
5. Для обеспечения четкости получаемой гражданами, пользующимися слуховыми аппаратами, информации (чистки ее от шумов) важно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учетом удаленности источника звука, размеров помещения).

8. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями умственного развития

1. Общаясь с инвалидами с нарушениями умственногоразвития (со сниженным интеллектом), следует относитьсяк ним так же, как и к любому другому человеку, обсуждатьвсе необходимые темы, при этом не стараться

заведомопринижать их возможности или их достоинство, неговорить как бы свысока.

2. Важно помнить, что люди с нарушениями умственногоразвития, сохранившие дееспособность, вправе сами делатьосознанный выбор: принимать помощь или нет, давать лисогласие на получение какой-либо услуги, принимать иныерешения, а также подписывать необходимые документы.Гражданам с интеллектуальными нарушениями важнопредоставить информацию на доступном (простом) языке:стараться не использовать длинных фраз и сложныхсмысловых оборотов.

3. Пытаясь объяснить инвалидам с нарушениями умственногоразвития правила или порядок посещения и обслуживанияна объекте, условия договора и проч., важно провести такоеобъяснение частями, пошагово, «порциями», попытатьсяпосле каждого шага выяснить, как собеседник понял это;при необходимости – дополнительно объяснить каждуючасть информации. Возможно использование иллюстраций,фотографий, простых символов.

4. Если у человека с умственными нарушениями имеютсятакже проблемы психического характера, или наблюдаютсяэмоциональные расстройства, рекомендуется проявлятьспокойствие, равновесие, дружелюбие, постаратьсявыяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь.При выраженных затруднениях в общении или проявлениииагрессии со стороны инвалида, рекомендуется пригласитьспециалиста или вспомогательный персонал.

5. Если у собеседника с нарушениями умственного развитияотмечаются также нарушения речи, надо постаратьсяотнестись терпимо к тому, что разговор может занятьбольше запланированного времени; не следует егоускорять, договаривая за собеседником фразы; не нужноего перебивать и поправлять – напротив, желательно, датьспокойно договорить фразу. Если инвалида (с указанныминарушениями) сопровождает помощник, рекомендуетсяпродолжать разговор с инвалидом, не пытаясьпереадресовывать вопросы помощнику (не называть приэтом инвалида в третьем лице в его присутствии). Еслизадав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом. При нарушениях речи могут также использоваться технические средства альтернативной коммуникации.

6. При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следуетруководствоваться рекомендациями, описанными ранее, всоответствующих разделах.