

Краевое государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Минусинский кадетский корпус»
(КГБОУ «Минусинский кадетский корпус»)

УТВЕРЖДЕНО

Директором КГБОУ
«Минусинский кадетский корпус»

В.Е. Кравченко

Приказ № 49 от 15.04.2025г.

**Положение по обеспечении условий доступности для инвалидов и лиц с
ограниченными возможностями здоровья, объектов, а также оказания им
необходимой помощи в
Краевом государственном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Минусинский кадетский корпус»**

г. Минусинск, 2025

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов, а также оказания им необходимой помощи (далее – Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений КГБОУ «Минусинский кадетский корпус» (далее – корпус), предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками корпуса (далее – сотрудники).

1.2. Положение разработано во исполнении государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон), Федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 года №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

2. Цели и задачи Положения

2.1. Цель: обеспечение всем гражданам равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равного права на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых корпусом без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности.

2.2. Задачи:

2.2.1. Обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками корпуса;

2.2.2. Закрепление и разъяснение сотрудникам корпуса основных требований доступности объектов, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции которые могут применяться к корпусу и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

2.2.3. Формирование у сотрудников единообразного понимания политики корпуса о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов, а также оказания им при этом необходимой помощи;

2.2.4. Закрепление обязанностей сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов;

2.2.5. Формирование толерантного сознания сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам;

2.3. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов, принимаемые в корпусе включают:

2.3.1. Определение должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов, а также оказания им при этом необходимой помощи;

2.3.2. Обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

2.3.3. Создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

2.3.4. Отражение на официальном сайте корпуса информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов организации с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

3. Понятия и определения

3.1. 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.

3.2. Инвалидность – это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

3.3. Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых являются умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод

человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

3.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) – жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

4. Основные принципы деятельности корпуса, направленные на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов, а также оказания им при этом необходимой помощи

4.1. Деятельность корпуса, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов, а также оказание при этом необходимой помощи осуществляется на основе следующих принципов:

4.1.1. Уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор и независимости;

4.1.2. Недискриминация;

4.1.3. Полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

4.1.4. Уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

4.1.5. Равенство возможностей;

4.1.6. Доступность;

4.1.7. Равенство мужчин и женщин;

5. Область применения Положения и круг лиц, попадающих под его действие

5.1. Все сотрудники корпуса должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

5.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на контрагентов и сотрудников корпуса, 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.

6. Управление деятельностью корпуса, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов, а также оказание им при этом необходимой помощи

Эффективное управление деятельностью корпуса, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителей директора и сотрудников корпуса.

6.1. Директор утверждает положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его эффективной реализацией, а также оценкой реализации Положения в корпусе.

6.2. Заместитель директора по АХР отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за его реализацией в корпусе.

6.3. Сотрудники корпуса осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными обязанностями.

6.4. Основные положения доводятся до сведения всех сотрудников корпуса и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов, а также оказании при этом помощи инвалидам. (приложение)

7. Условия доступности объектов в соответствии с установленными требованиями

7.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

7.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к объекту, при необходимости с помощью сотрудников корпуса.

7.3. Оборудование мест для парковки автотранспортных средств инвалидов на прилегающих к корпусу территориях.

7.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения по территории объекта.

7.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него.

7.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой

и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

7.7. Обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме и порядке.

8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Положения

8.1. Все сотрудники корпуса независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающих эти принципы и требования.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам корпуса относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инструкция) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Федерального закона от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 года №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- иных нормативно-правовых актов.

1.2. Настоящая инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в КГБОУ «Минусинский кадетский корпус» (далее – корпус) по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

1.3. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками корпуса.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктажи и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов корпуса.

1.5. Инструктаж проводится директором корпуса либо ответственным лицом за организацию инструктажа.

1.6. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с инвалидами и лицами с ОВЗ ведется «Журнал инструктажа по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» (далее – журнал).

1.7. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом на территорию корпуса и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

1.8. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в корпусе.

1.9. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затруднительных ситуациях во время нахождения в корпусе.

1.10. После посещения корпуса сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

1.11. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

1.12. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих посещению корпуса.

1.13. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалида форме порядка посещения корпуса.

2. Правила этикета при обращении с инвалидами

2.1. Правила этикета при обращении с инвалидами для работников корпуса (далее – Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками корпуса при обращении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее – МГН).

2.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.3. Каждый работник корпуса должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

2.4. Знание и соблюдение работниками положений Правила является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации корпуса,

формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в корпусе.

2.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами:

- 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;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно также его уважать.

2.6. Общие правила этикета при обращении с инвалидами:

2.6.1. Обращение к инвалиду: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.6.2. 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.

2.6.3. 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 называть себя.

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

2.6.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми-инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

2.6.6. Не опирайтесь на кресло коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске – тоже самое, что опираться и виснуть на ее обладателе.

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

2.6.8. 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.

2.6.9. 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 тем, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас хорошо было видно, постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало.

2.6.10. 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 плохо слышат, могут читать по губам.

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

2.7. Правила этикета при обращении с лицами с разными расстройствами функций организма.

2.7.1. Правила этикета при обращении с 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. Начать катить коляску без согласия инвалида – тоже самое, что схватить и понести человека без 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, 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;
- 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 способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2.7.2. 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 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, выражение вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точным: «Стакан по середине стола»;
- если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбрать 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.

2.7.3. Правила этикета при обращении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте 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 электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;
- если существует трудность 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;
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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

- 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;
- 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 общались с любым другим;
- обращайтесь непосредственно к человеку;
- помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

2.7.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- психические нарушения – не тоже 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.

2.7.6. Правила этикета при обращении 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, договоритесь 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 пребывайте 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.