

ФГБОУ ВО «МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Психолого-педагогический институт
Кафедра специальной педагогики и специальной психологии

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ, ИМЕЮЩИМИ ИНВАЛИДНОСТЬ

Составитель Ю.А. Афонькина



ВМЕСТО ПРЕДИСЛОВИЯ

Всемирная программа действий в отношении инвалидов (принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН, 1982 г.)

-инвалидность – это не физический дефект, а неспособность осуществлять ту или иную деятельность по причине дефекта, а также социальных условий, в которых проживает человек;

-инвалиды – это неоднородная группа, разные заболевания и патологии создают различные социальные барьеры для людей с ограниченными возможностями;

-создание доступной для инвалидов среды – это ответственность не только государства, но и общества;

-важная задача государства состоит в ознакомлении населения своих стран с теми выгодами, которые могут получить отдельные лица и общество в результате вовлечения инвалидов во все сферы социальной, экономической и политической жизни;

-приоритетны те меры социальной помощи, которые предполагают включение инвалидов в общие, а не специализированные социальные институты;

-инвалиды, имея равные права, равны в своих обязанностях. Следовательно, люди с ограниченными возможностями должны быть максимально полно включены в активную жизнь общества;

-в центре внимания должна находиться способность инвалидов, а не их неспособность.

ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ЛЮДЕЙ, ИМЕЮЩИМИ ИНВАЛИДНОСТЬ

Правила общения с людьми, испытывающими трудности в двигательной сфере

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.

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров)

передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, 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. Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги человека без его разрешения. Начать катить коляску без согласия человека с инвалидностью - то же самое, что схватить и понести его без его разрешения.

Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

При разговоре, если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову. Например, в начале разговора сразу присядьте, причем прямо перед ним.

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и решите, как их можно устранить. Если Вы готовите встречу, в которой участвуют люди, имеющие трудности в передвижении, позаботьтесь о том, чтобы там, где есть барьеры (ступени, двери, пороги и пр.) был кто-то, готовый помочь. Организуйте пространство так, чтобы человек, использующий коляску, мог дотянуться до нужных ему вещей.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Расскажите, какое в вашем учреждении есть специальное оборудование для людей с двигательными нарушениями, например, подъемник для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске. Не стесняйтесь показать, где находится туалет для маломобильных людей, это поможет им быстрее адаптироваться.

При общении с людьми с гиперкинезами (спастикой) (гиперкинезы – произвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП); произвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга) используйте следующие правила.

Если Вы видите человека с гиперкинезами, не следует обращать на него пристальное внимание, рассматривать.

При разговоре не отвлекайтесь на произвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. Тогда используйте рекомендации, изложенные в разделе «*Правила общения с людьми, имеющими затруднения в речи*».

Правила общения с людьми с нарушениями зрения

При встрече с человеком с нарушенным зрением, поприветствовав его, не спрашивайте, узнает ли он вас. Всегда следует сразу представиться. Представляться не нужно, если вы часто общаетесь.

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если Вы хотите пожать руку, скажите об этом.

Всегда выясните, в каком виде человек хочет получить информацию: шрифт «по Брайлю», крупный шрифт (16-18), дискета, аудиокассета. Если у Вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть - это лучше, чем ничего.

Если Вы собираетесь читать человеку с нарушенным зрением, сначала предупредите его об этом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. Не заменяйте чтение пересказом. Когда человек с нарушенным зрением должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Предлагая свою помощь при передвижении, направляя человека, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно тащить его за собой, хватать за руку, стискивать руку - она помогает ему сохранять равновесие. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

Опишите кратко, где вы находитесь. Например, «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких прилоках, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его компаньону.

За столом: если вы предлагаете человеку с нарушенным зрением новое блюдо (или несколько закусок на одной тарелке), можно объяснить ему, что где находится, используя принцип циферблата. Например, «на 12 - кусок сыра, на 3 - салат, на 6 - хлеб».

Когда Вы общаетесь с группой людей с нарушениями зрения, не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

В шумном помещении во время громкого разговора не отходите от человека с нарушенным зрением, не предупредив его об этом. При сильном шуме он может не заметить, что Вы отошли, и продолжать говорить в пустое пространство.

Предупреждайте, когда возвращаетесь, иначе человек будет думать, что вы еще отсутствуете.

Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для человека с нарушениями зрения это означает «видеть руками», осязать.

Избегайте расплывчатых определений, описаний и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «стакан находится где-то там на столе, это поблизости от вас ...». Старайтесь быть точным: «Стакан посередине стола», «Стул справа от вас».

Пытайтесь передать словами то, что часто выражается мимикой и жестами - не забывайте, что привычный жест «там...» человек нарушенным зрением не поймет.

Если Вы заметили, что человек с нарушенным зрением сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

При спуске или подъеме по ступенькам ведите человека с нарушенным зрением перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

В разговоре больше внимания уделяйте интонации своего голоса, отражающей настроение. Не старайтесь говорить громко, разговаривайте четко, спокойно, неторопливо.

Будьте активным слушателем. Давайте собеседнику возможность говорить. Реагируйте, задавайте вопросы, поддерживайте разговор собственными комментариями. Человек может не заметить выражения интереса или дружелюбной улыбки на Вашем лице, поэтому словами давайте ему понять, что вы его слушаете: «да», «надо же!», «это очень интересно!».

В разговоре с незрячим человеком избегайте выражений «пощупайте», «я отведу вас». Лучше: «посмотрите», «я схожу с вами» и т.п. Ведите себя так, чтобы человек не чувствовал свою зависимость от ваших слов или поступков.

Сопровождать незрячего человека нужно таким способом, к которому он привык. Общие правила требуют, чтобы сопровождающий был справа, то есть там, где встречается больше препятствий.

Предложите взять себя под руку и идите на полшага впереди. Если же вы будете подталкивать его в спину, впереди себя, незрячий человек будет испытывать неловкость. Человек чувствует движение и следует за Вами автоматически.

При прохождении через дверь или узкое место сопровождающий идет всегда впереди. Он придерживает незрячего человека рукой, протягивая ее слегка назад для соблюдения небольшого расстояния.

Если Вам придется подниматься или спускаться с незрячим человеком по лестнице, то достаточно просто сказать: «Внимание, ступени (поднимаются вверх или опускаются вниз)», и затем, дав ему руку, подняться или спускаться вместе с ним. Человеку будет удобно держаться другой рукой за перила лестницы.

Положите его руку на перила и скажите: «Перила справа/слева от Вас». В любом случае, укажите ему на начало или конец лестницы.

Когда незрячему человеку необходимо сесть, не усаживайте его, спросите, желает ли он этого, а затем легко и свободно помогите ему определить (направьте, но не водите по поверхности его руку), где находится стул или иное сиденье: направьте его руку на спинку стула или подлокотник.

Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его рукой, 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.

При посадке в автомашину положите руку незрячего человека на корпус дверцы с внутренней стороны машины и остальное он сделает самостоятельно: сядет, закроет дверь в авто. Чтобы он не ударился головой о крышу, можно положить его руку на крышу машины, но не сверху, а изнутри – на потолок. Также, можно положить его руку на спинку сиденья.

Когда идете с незрячим человеком и несете чемодан, портфель и т. п., по возможности не несите эти предметы в той руке, за которую держится человек, иначе ноша будет бить его по ноге.

Старайтесь сформировать у незрячего человека представление о здании, в котором он находится. В новой обстановке ему необходимо показать, где находится туалет. Если Вы одного пола с ним, то можете вместе войти и направить, описав, что находится слева, что справа, а что впереди. Если человек противоположного с Вами пола, попросите помочь другого человека или обслуживающий персонал.

Не оставляйте на проходах предметы, которые могут помешать ориентировке и передвижению. Не оставляйте двери полуоткрытыми.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с ними. Никогда не кормите и не ласкайте собаку-поводыря. **Незрячие люди относятся к своим собакам-поводырям и белым тростям, как к части тела.** Никогда не отвлекайте собак-поводырей не перекладывайте и не берите трость без разрешения владельца.

Если в вашем учреждении есть специальная аппаратура, то сообщите об этом посетителям с нарушениями зрения, например, «Знаете, у нас есть для Вас специальная аппаратура, можно читать книги, журналы и газеты с помощью электронной лупы».

Правила общения с людьми с нарушениями слуха

Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать. Начиная разговор, привлечите внимание своего собеседника. Если его слух позволяет, назовите его по имени, если нет - слегка положите ему руку на плечо или похлопайте - но не резко, помашите рукой.

Разговаривая с человеком, у которого понижен 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.

Подойдите, если можно, к человеку с нарушенным слухом поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень громкости. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, если человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать, особенно в ухо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, используя простые фразы и избегая несущественных слов.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение, упрощать его, подкрепить жестами.

Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.

Если Вы не поняли, попросите его повторить или записать то, что он хотел сказать. Но избегайте при этом даже намека на снисходительность.

Иногда контакт достигается, если говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция, что облегчает чтение с губ.

Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу, электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Помните, что яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

Если вам нужно привлечь внимание группы людей с нарушениями слуха, включите и выключите свет, выдерживая паузу. Однако быстрое мигание света будет ассоциироваться с опасностью.

Сообщите, что в вашем учреждении может быть интересно людям с нарушениями слуха, например, коллекция фильмов с субтитрами.

Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.

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 иметь в виду:

- из десяти слов хорошо прочитываются только три;
- нужно смотреть в лицо собеседнику, говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Не пытайтесь преувеличенно четко произносить слова -это изменяет артикуляцию и создает дополнительные трудности;
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно...» Сообщения должны быть простыми.

Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

Очень часто неслышащие люди используют язык жестов. Необходимость участия переводчика зависит от ситуации и от людей, вовлеченных в общение. Участие переводчика позволяет:

- повысить качество общения и избежать непонимания;
- избежать недоразумений и недовольства при разговоре;
- сэкономить время;
- достичь при разговоре свободы и богатого выражения неслышащими людьми своих мысли.

Несколько советов при работе с переводчиком:

Задача переводчика - облегчить общение. Обращайтесь при разговоре непосредственно к неслышащему собеседнику, а не к его переводчику. Не говорите: «Спроси его..», «Скажи ей...».

Следуя своей профессиональной этике, переводчик должен переводить все, в том числе не относящиеся к вашей беседе, например, комментарии и посторонние телефонные разговоры, нежелательно просить переводчика не делать этого.

Правила общения с людьми с проблемами интеллектуального и коммуникативного характера

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.

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Если вам нужно объяснить сложную вещь, «разбейте» ее на части.

Говоря о задачах или перспективах, рассказывайте все "по шагам". Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Исходите из того, что взрослый человек с проблемами интеллектуального и коммуникативного характера имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

Некоторые люди с проблемами интеллектуального и коммуникативного характера стремятся угодить собеседнику и говорить то, что, как им кажется, от них хотят услышать. Поэтому, чтобы добиться достоверной информации, задавайте вопросы на интересующую вас тему несколько раз, несколько перефразируя их.

Правила общения с людьми, имеющими психические нарушения

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Люди с психическими нарушениями могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь.

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.

Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.

Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.

Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.

Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что - плохо.

Правила общения с людьми, испытывающие затруднения в речи

Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека. 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 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.

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 слогам.

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.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

ИСТОЧНИКИ

<http://roninworks.narod.ru/reality5.htm>.
<http://kurskonb.ru/our-booke/invalid/dok/033.html>
<http://neinvalid.ru/deti-s-ogranichennyimi-vozmozhnostyami-5-sovetov-dlya-komfortnogo-obshheniya/>.
<https://studfiles.net/preview/5720689/>.