



## **БАНК ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ В ОБЛАСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**



## **ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ МОЛОДЫХ ОРГАНИЗАТОРОВ ДОБРОВОЛЬНОЙ РАБОТЫ «БЫСТРЫЙ СТАРТ - 7 ШАГОВ К ДОБРОВОЛЬЧЕСТВУ»**

### **Этика общения с людьми, имеющими инвалидность**

#### **Общие правила**

*Работниками общественных служб США используются несколько правил. Они составлены Карен Мейер, Национальный Центр Доступности США. Приведем некоторые из них:*

1. 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. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
3. 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.
4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.
5. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.

#### **При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении:**

1. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или передвигаться по ковру с длинным ворсом.



## **БАНК ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ В ОБЛАСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**

2. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

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

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

5. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

### **При общении с людьми, имеющими плохое зрение и незрячими:**

1. 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.

2. Не обижайтесь, если вашу помощь отклонили.

3. Опишите коротко, 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 притолах, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

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

5. Не отнимайте и не стискивайте трость человека.

6. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, 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.

7. Вполне нормально употреблять выражение "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.

8. Избегайте расплывчатых определений 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 облечь в слова мимику и жесты.



## **БАНК ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ В ОБЛАСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**

9. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

10. 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.

### **При общении с людьми с нарушением слуха:**

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

2. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.

4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

6. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

7. 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.

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

9. 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.

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

11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.



## **БАНК ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ В ОБЛАСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**

12. 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 собеседника 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.

### **При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения:**

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите "свысока". Не думайте, что вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с другими людьми.
8. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

### **При общении с людьми с психическими проблемами:**

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.

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.



## **БАНК ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ В ОБЛАСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**

2. 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.
3. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
4. Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.
5. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.
6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
7. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.
8. Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что – плохо.
9. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
10. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться с волнением.
11. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

### **При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи:**

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
3. 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 о другом, более свободном времени.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.



## **БАНК ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ В ОБЛАСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**

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

6. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас.

7. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они – личная принадлежность человека.

8. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

### **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.

1. Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.

2. 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.

3. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

4. Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.

5. Если в магазине человек с гиперкинезами попросил вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, не бойтесь выполнить эту просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое, если вас попросили набрать телефонный номер – при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.

6. В транспорте: при входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужно ли это. Некоторым людям помощь посторонних только мешает. Уступая место, не настаивайте, если человек отказался.

7. Если вы покупаете билеты в кино или театр для человека или людей с гиперкинезами, выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям произвольными движениями. Если таких мест нет, нужно договориться с администрацией о дополнительных местах в проходе.



**БАНК ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ В ОБЛАСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**

8. Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что ваш собеседник нервничает.

9. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "люди с затруднениями в речи".

***И, наконец...***

*Пусть вас не смущает столь обширный список того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если вы стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.*

*По материалам РООИ "Перспектива" (Москва)*