



Институт «Реакомп»
2016

Введение

Как известно, инвалиды - это особая группа потребителей различных услуг, а так же пользователи городской инфраструктуры. Задачей сотрудников различных организаций, которые оказывают услуги населению является создать максимально комфортную обстановку для того, чтобы инвалид мог так же, как и любой здоровый потребитель качественно получить необходимую ему услугу.



Известно, что большинство инвалидов в России до настоящего времени жили, в основном, в некой «изоляции» от общества и очень редко можно было встретить человека с особыми потребностями в общественных местах.

Однако сейчас люди с инвалидностью все больше включаются в жизнь общества, а окружающая среда, к сожалению, пока мало приспособлена для полноценной жизнедеятельности таких людей.



Не смотря на то, что в последнее время все более активно развивается программа «доступная среда»: все больше объектов приспособлены для инвалидов различных категорий, а в повседневной жизни мы часто слышим такие понятия, как инклюзия, инклюзивное образование, безбарьерная среда и прочее, большинство обычных условно здоровых людей мало представляют себе, что такое человек с инвалидностью и как с ним общаться.



Социальная реклама



Почувствовать
силу слова
СПОСОБЕН КАЖДЫЙ

И НЕТ РАЗНИЦЫ:
ИНВАЛИД - НЕ ИНВАЛИД

ДОСТУПНАЯ
СРЕДА

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА
www.zhit-vmeste.ru

ЛЮДИ ТАК НЕ ДЕЛЯТСЯ!

Общие правила общения с инвалидами



Обычно первое, что отражается на лицах, когда появляется рядом инвалид - это страх, растерянность и недоумение. Особенно это касается инвалидов тяжелых категорий - людей со стойкими нарушениями зрения, тяжелым ДЦП и т.д. Сталкиваясь с такими людьми, мы порой не знаем, как себя вести, и даже пугаемся – как сделать так, чтобы его не обидеть? Не замечать его ограниченных возможностей или, наоборот, жалеть? Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием.

Задачей сотрудников различных организаций, которые оказывают услуги населению является создать максимально комфортную обстановку для того, чтобы инвалид мог так же, как и любой здоровый потребитель качественно получить необходимую ему услугу. Здесь для сотрудников организаций важно не бояться вступать в контакт, а для этого необходимо знать несколько основных правил общения с инвалидами.



**СМОТРИ
НА МЕНЯ
КАК НА
РАВНОГО!**

В общении с людьми с ограничениями здоровья так же используются все общепринятые правила этикета:

- при встрече с инвалидом называйте себя и первым протягивайте руку, если нет правой руки, можно пожать левую;
- обращайтесь непосредственно к инвалиду, а не к сопровождающему или переводчику;
- не спешите оказывать помощь. Сначала спросите разрешения. Люди с ограниченными возможностями обычно стремятся к наибольшей самостоятельности, чтобы не быть обузой обществу. Излишняя помощь их раздражает, они могут воспринять ее как оскорбление, как намерение лишний раз продемонстрировать их ущербность. Если вы предлагаете помощь инвалиду, убедитесь, что он ее принимает, не стесняйтесь спросить, как лучше ее оказать;
- ни в коем случае не жестикулируйте за спиной человека, не шепчитесь и не посмеивайтесь;
- инвалиды всех категорий за время нахождения в организации испытывают сильную психологическую нагрузку, могут быть возбуждены. Это важно учитывать при общении.

Посетители с нарушениями опорно-двигательного аппарата

С этой категорией проблем общения меньше всего, при условии, что сформирована необходимая инфраструктура организации (пандусы с перилами, лифты с широкими дверями или подъемники, специальные туалеты и т.п.). Иногда, конечно, нужна помощь волонтеров и сопровождающих.



К особым рекомендациям можно отнести следующие:

- заранее позаботиться, чтобы пандус при входе в здание был чистый, не скользкий, не загорожен посторонними предметами;
- проходы в коридорах и в кабинетах не должны быть сужены случайными предметами: стульями, стойками и т.п.);
- таблички с указанием расположения специального туалета должны быть на видном месте.



Правила общения:

- Когда вы подходите к человеку в инвалидной коляске, не надо хлопать его по плечу.
- Когда вы разговариваете с человеком в инвалидной коляске, обращайтесь к нему, а не к сопровождающему, который коляску везет. Расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову.



- Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Опереться или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опереться или повиснуть на ее обладателе - это очень раздражает.
- Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем ее оказать. Причем к взрослым людям нужно обращаться на «Вы», а по имени и на «ты» - только в случае если вы хорошо знакомы. 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, и 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 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 способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.



Посетители с психиатрическими проблемами



Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. В основном это люди, имеющие свой особенный взгляд на окружающую их действительность.



- Говорите с ними спокойным голосом, не допуская резкости. Избегайте дискуссии с ними и не спорьте. В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем вы им в данный момент можете помочь, быть вежливыми и предупредительными.
- 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 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 имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- 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.

Такие посетители нуждается в строго дифференцированном подходе в каждом конкретном случае (аутизм, умственная отсталость). Важна степень нарушения и возраст посетителя. Очень много зависит от квалификации сотрудника организации. Хорошо, когда есть возможность заранее получить точную информацию о таком человеке, или об учреждении, работающим с этими инвалидами. В этом случае проще построить схему беседы. Очень помогают заинтересованные сопровождающие, например, родители больного, воспитатель интерната или волонтер.

Виды психических нарушений:

- Умственная отсталость (лёгкая, средняя, глубокая)
- Аутизм
- Шизофрения
- Старческая деменция
- Пограничные расстройства личности



Умственная отсталость

- Умственная отсталость — нарушение общего психического и интеллектуального развития, которое обусловлено недостаточностью центральной нервной системы и имеет стойкий, необратимый характер.
- *Умственная отсталость* — это не просто «малое количество ума», это качественные изменения всей психики, всей личности в целом, явившиеся результатом перенесенных органических повреждений центральной нервной системы.
- При *умственной отсталости* страдают не только интеллект, но и эмоции, воля, поведение, физическое развитие.

- Говорите чётко, понятными словами, не используйте редко встречающиеся слова и выражения.
- Повторяйте, пытайтесь перефразировать свою мысль простым языком.
- Родители особых детей ничем не отличаются от родителей обычных. Ни одному родителю не понравятся вопросы вроде: «А он у вас что – припадочный?» «А может быть вам лучше к врачу, а не в кафе?»
- Помните, любое поведение всегда имеет причину. Человек может вести себя необычно, когда он испуган, дезориентирован, не понимает, что происходит. Особых людей учат правилам поведения, моделируют с ними ситуации, которые могут возникнуть в общественном месте. Но все мы люди, и в некоторых ситуациях выходим из себя.

Аутизм

- **Аутизм** — расстройство, возникающее вследствие нарушения развития головного мозга и характеризующееся выраженным и всесторонним дефицитом социального взаимодействия и общения, а также ограниченными интересами и повторяющимися действиями. Все указанные признаки проявляются в возрасте до трёх лет. Схожие состояния, при которых отмечаются более мягкие признаки и симптомы, относят к расстройствам аутистического спектра.
- **Синдром Аспергера** – это форма аутизма. Люди с синдромом Аспергера, как правило, обладают интеллектом в пределах нормы или выше нормы. Люди с синдромом Аспергера имеют гораздо меньше проблем с речью, чем другие люди с аутизмом. Однако у них все равно есть определенные трудности с пониманием и восприятием речи.



Как люди с аутизмом воспринимают мир?

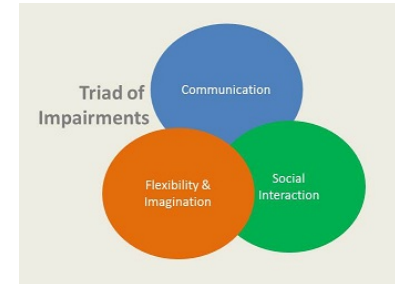
Люди с аутизмом рассказывают, что для них окружающий мир – это хаос из людей, мест и событий, в котором им бывает невозможно разобраться. Эти трудности в восприятии окружающего мира могут вызывать у них очень сильную тревожность.

В первую очередь, людям с аутизмом трудно понимать других людей и общаться с ними. Из-за этого повседневное общение с членами семьи и социальные события могут быть для них особенно тяжелы. Остальные люди интуитивно понимают, как общаться и взаимодействовать друг с другом, но у людей с аутизмом отсутствует это интуитивное знание, и они могут гадать, почему они «не такие как все».



Все люди с аутизмом испытывают сложности в трех областях, которые называют **«триадой нарушений при аутизме»**. К этой триаде относятся:

- трудности с социальной коммуникацией
- трудности с социальным взаимодействием
- трудности с социальным воображением.



Иногда трудно информировать о проблемах людей с аутизмом, потому что эти люди «не выглядят инвалидами». Родители детей с аутизмом часто жалуются, что окружающие считают их детей просто невоспитанными и избалованными, и взрослые люди с аутизмом тоже часто сталкиваются с непониманием.

С аутистами лучше говорить проще, не использовать слишком длинные и витиеватые фразы, в таких конструкциях для человека с аутизмом слишком много «ментального шума», сложно уловить смысл.

Не следует лишний раз прикасаться к человеку с аутизмом, телесный контакт для них может быть не приятен.

Шизофрения

Шизофрения – психическое заболевание, которое протекает с быстро или медленно развивающимися изменениями личности особого типа (снижение энергетического потенциала, прогрессирующая интровертированность, эмоциональное оскудение, искажение психических процессов).

Часто итогом данного заболевания является разрыв прежних социальных отношений больного и значительная дезадаптация больных в обществе.



Шизофрения считается практически самым известным психическим заболеванием.

Больные шизофренией во время рецидива заболевания часто испытывают галлюцинации, агрессивны, напряжены и тревожены, у них отмечается нарушение сна. В поведении такие пациенты подозрительны, прислушиваются к чему-то, могут убегать от мнимых врагов, прятаться, либо проявлять недоброжелательность и агрессию к тем, кого считают недоброжелателями.

Речь становится грамматически неправильной: появляются неологизмы – слова, придуманные больным и лишённые какого-либо смысла. Разорванность мышления приводит к разорванности в речи: не смотря на кажущуюся упорядоченность слов во фразе, общий смысл ее потерян, – много слов, но все ни о чем, так называемая «словесная крошка».

Как общаться с больными шизофренией

Больные шизофренией обычно имеют хорошо развитый интеллект, но их система логических построений, в виду поражения психики, имеет уникальный характер. Такой человек понимает, что вы ему говорите, но в анализе и ответе на ваш вопрос опирается на свои установки, ценности, а то и просто сиюминутное настроение.

С больным в состоянии психоза, или демонстрирующим бредовую симптоматику, лучше не спорить. Это не только бесполезно – вы не сможете убедить его в ошибочности суждений, но и небезопасно – станете для него врагом. И тогда наладить контакт заново будет очень сложно.



Люди с проблемами речи



- В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их.
- Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете.
- По ходу беседы смотрите им в лица, поддерживая визуальный контакт.
- Конкретизируйте речь, лучше не использовать сложные предложения.
- Задавайте конкретные вопросы, которые требуют простых ответов или кивков головы.
- Не пытайтесь закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что вы не так его поняли.

Люди с гиперкинезами (спастикой)



Гиперкинезы — непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней, не привлекая общего к ним внимания. В некоторых ситуациях ваша помощь будет им только мешать. В процессе беседы не отвлекайтесь на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если Вы даете ему в руки какой-то документ, желательно подстраховывать его от падения.



Посетители с проблемами слуха



- Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, желательно предварительно выяснить к какой категории относится данный посетитель. Начиная беседу, привлечите внимание глухих. Если посетитель слабослышащий — обратитесь к нему по имени, если глухой — положите ему руку на плечо или слегка похлопайте по нему.
- Если посетители обладают достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, четко произносить слова. Старайтесь, чтобы во время беседы не мешали посторонние источники шума. При этом старайтесь встать так, чтобы было видно ваше лицо и особенно губы. Во время разговора используйте простые фразы. Если пришел глухой человек, не умеющий читать по губам, необходимо при возможности воспользоваться услугами переводчика-жестовика (сурдопереводчика), писать на бумаге или на специальной карточке.



- Разговаривая с человеком, у которого плохой 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.
- 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.
- 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 факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: "Ладно, это неважно..." Сообщения должны быть простыми.
- 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.
- Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...» Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Посетители с проблемами зрения



Это одна из самых тяжелых форм инвалидности. Известно, что главной их проблемой является недостаточное восприятие окружающего мира. Однако, создав определенные для них условия, можно избежать многих трудностей.

Различают три формы слепоты: тотальная слепота, остаточное зрение и слабовидение. Необходимо предварительно выяснить степень потери зрения — видит ли собеседник предметы или их очертания, обладает ли он светоощущением или не видит ничего, и, основываясь на этом, уже строить беседу.



Инвалида по зрению вы узнаете по белой трости. Кроме слепых, белую трость используют и слабовидящие, чтобы гарантировать безопасность своего передвижения или чтобы другие люди знали об их трудностях, вызванных плохим зрением.

Незрячие могут получать информацию несколькими доступными им способами:

- самостоятельно с помощью шрифта Брайля, аудио-носителей;
- с помощью зрячего человека.



Полезно знать несколько правил сопровождения незрячего:

- Когда вы обращаетесь к инвалиду по зрению, прикасайтесь рукой к его плечу или называйте его по имени. Иначе он не знает, что вы разговариваете с ним.
- Незрячий держится за руку сопровождающего (или берет его под руку, или придерживается его руки чуть выше локтя), оставаясь при этом на полшага сзади. Не делайте резких движений, о препятствиях, ступеньках, поворотах и т. п. сообщайте слепому заранее, слегка приостанавливаясь перед препятствием. При встрече всегда называйте себя: Если вы являетесь сотрудником организации, который в данный момент призван помочь незрячему в доступе к услуге или объекту например, транспорта, предоставьте ему эту информацию.
- Например: «Здравствуйте. Меня зовут Елена. Я сотрудник службы сопровождения». «Здравствуйте! Меня зовут Иван. Я провожу вас в зал и покажу ваше место».
- Говорите с незрячим спокойным голосом, смотрите ему в лицо. Старайтесь не использовать жестов и мимики. Больше используйте речь. Вполне уместно пользоваться глаголом «посмотрите», даже с тотально слепыми, не заменяйте его глаголом «пощупайте», так можно попасть в нелепую или смешную ситуацию.

- При беседе обращайтесь к слепому человеку, а не к его сопровождающему. Избегайте расплывчатых определений, описаний и инструкций. Не предлагайте незрячему убрать трость при ходьбе с вами, так как трость позволит ему получать дополнительную информацию. Если вы видите, что инвалид по зрению нуждается в вашей помощи, — предложите ее ему. В случае отказа не обижайтесь. Если вы закончили разговор, предупредите слепого о своем уходе.
- При встрече со слепым, если считаете, что он не узнал вас, поприветствовав его, назовите себя. Не предлагайте: «А ну-ка, узнайте меня!»



- В шумном помещении во время разговора не отходите от слепого, не предупредив его об этом. При сильном шуме он может не заметить, что вы отошли, и продолжать говорить в пустое пространство. А затем, обнаружив, что вас нет, почувствует себя неловко.
- Представляя слепого зрячему и наоборот, подскажите, в какую сторону он должен повернуться.
- Избегайте разговоров о слепоте из любопытства. Многие незрячие не любят рассказывать о причинах слепоты, о своих переживаниях по этому поводу.
- Находясь со слепым, неставляйте его «напоказ».



- Если вы заметили, что незрячий проявил интерес к внешности того или иного человека, старайтесь обрисовать её доходчиво и тактично по отношению к тому человеку, к которому проявлен интерес.
- Важно знать, что техника тактильного показа слепому заключается в том, что его подводят к предмету и кладут руку, лучше обе руки, на данный предмет и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Нельзя своей рукой водить руку слепого по «осматриваемому» предмету, желательно его не торопить.
- Допустим, что зрячий обнаружил, что слепому необходимо взять конкретный предмет, но сделать он этого без посторонней помощи не может, или незрячий сам попросил о помощи. В таком случае не следует брать руку слепого за кисть с тыльной стороны запястья, тянуть его к предмету и рукой слепого брать предмет. Лучше самому подать предмет или привести руку слепого на него. Из этого правила, в зависимости от обстоятельств, могут быть исключения.



- Когда вы рассказываете, где какое-то место находится, употребляйте слова «справа», «слева», «впереди» и т.д. Слово «там» ничего не означает для незрячего человека.
- Имейте в виду, что для инвалидов по зрению важен строго установленный порядок на рабочем месте, в цехе, на территории.
- Вещь, документ, записку, деньги необходимо подать незрячему в руки, за исключением тех случаев, когда он сам говорит, куда это надо положить. Иначе слепой много времени потратит на поиски.
- Если обнаружите какой-либо дефект или погрешность в одежде незрячего, не стесняйтесь, обратите на это его внимание.
- Не оставляйте в проходах тележки, ящики и другие предметы, которые могут помешать ориентировке и передвижению слепых.
- В местах передвижения слепых не оставляйте двери полуоткрытыми.
- Необходимо информировать незрячего об изменениях в окружающей среде: переставлена мебель (на работе), перекопы на территории, закрытие улиц и т.п.

- В столовой, кафе, ресторане всегда прочтите незрячему меню.
- Не предлагайте слепому ложку, когда требуется вилка, сверхпрочные массивные вещи, небьющуюся посуду и т.п.
- Не давайте незрячему столовые приборы в руки, не кладите их и в его тарелку. Он всё это найдёт сам. Информирова слепого о содержимом тарелки, пользуйтесь схемой циферблата, которая известна незрячему: 9 — мясо, 12 — картофель, 6 — горох, 3 — огурцы и т.п.
- В условиях «шведского стола» надо всегда информировать незрячего, что из еды находится на столе, чтобы он мог выбрать по своему вкусу. Необходимо обратить внимание на желаемое количество.



Посетители с сочетанной патологией (на примере слепоглухих)



Важно иметь в виду, что в настоящее время все больше выявляется инвалидов с сочетанной патологией. Например, проблемы слуха и опорно-двигательного аппарата; инвалид по зрению на коляске; инвалид по слуху и зрению. Рассмотрим такую ситуацию на примере слепоглухих (инвалиды одновременные по зрению и слуху).

Такое поражение двух самых главных чувств восприятия человека не всегда бывает полным. Часто при полной глухоте человек пользуется остаточным зрением. Иногда при полной потере зрения может пользоваться остатками слуха.

Для людей с врожденной слепоглухотой используются невербальные (несловесные) средства общения — жесты, реальные предметы.

Если у человека утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходимо сопровождение тифлосурдопереводчиком.

Если нет такой возможности — самое простое средство общения со слепоглухим — это письмо на ладони — дермография. Есть два способа использования дермографии: пальцем слепоглухого человека, либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на ладони воспринимающего речь; писать буквы пальцем воспринимающего речь на плоской ровной поверхности.