

Этика общения

Этика общения с инвалидами на кресле-коляске

- Не следует при обслуживании инвалида обращаться к сопровождающему, необходимо разговаривать с самим инвалидом. Обращаясь к сопровождающему Вы даете понять инвалиду, что не считаете его полноценным человеком.
- Не следует разговаривать с инвалидом на кресле-коляске, стоя около него. При разговоре с инвалидом следует сесть рядом, чтобы ему не пришлось запрокидывать голову при общении. Для него это будет болезненно.
- Не следует оказывать инвалиду помощь без просьбы или согласия с его стороны, настаивать на оказании помощи, если он от нее отказывается. При оказании помощи необходимо предварительно получить от указания, что следует делать, затем четко следовать инструкциям инвалида.
- Не следует выполнять за инвалида действия, которые он может выполнить сам (вытащить документ из папки, заполнить документ, убрать деньги в кошелек и т.д.).
- Не следует торопить инвалида, наберитесь терпения и ждите. Люди с нарушенной функцией рук могут делать все медленно.
- Не следует выпускать передаваемый предмет (документ, ручку и пр.) пока не убедитесь, что инвалид крепко его держит. Люди с нарушенной функцией рук могут не успеть крепко взять предмет и уронить его. Допустимо положить их рядом с ним на стол.

- **Не дотрагивайтесь** до кресла-коляски (ручек, подлокотников) без разрешения инвалида, это личное пространство инвалида, ему это может быть неприятно.
- **Запрещено** облокачиваться на ручки, подлокотники и др. части коляски при общении с инвалидом. Это может вызвать подергивание и покачивание коляски, что бывает неприятно человеку, а в некоторых случаях и вызвать спастическую (резкие произвольные движения – «выкиды»).
- **Не дотрагивайтесь** до инвалида при общении, это может вызвать у него болезненные ощущения. Вы при этом можете нанести человеку травму.

Учет особенностей инвалидности по зрению

Инвалидов по зрению можно разделить на тех, кто:

- ослеп с детства и знает только брайлевский рельефно-точечный шрифт, но умеет ставить свою подпись.
- ослеп в зрелом возрасте, умеет писать вслепую свою подпись, расшифровку подписи, дату при оформлении документов,
- может пользоваться компьютером и читать тексты с экрана при увеличении текста, используя остаточное зрение, или за счет голосового чтения с экрана, получать услуги дистанционно через Интернет,
- не умеет пользоваться компьютером, не может воспользоваться услугами через интернет, возможностями удаленного сервиса,
- может пользоваться смартфоном с озвучкой текстов и может прослушать смс сообщения, пользуются множеством голосовых сервисных приложений, в том числе голосовым набором телефонных номеров.

Затруднения в передвижении

Для безопасного передвижения слепые люди используют белую трость. С ее помощью инвалид ощупывает поверхность путей передвижения перед собой примерно на расстоянии 0,5-0,6 м. Тростью также можно определить препятствия на высоте примерно 0,7 м (высота рукоятки трости в рабочем положении), так называемые нависающие препятствия.

Инвалиды по зрению могут использовать при передвижении обостренный слух, системы GPS-навигации.

Дополнительно к трости некоторые используют собаку-поводыря, которая приучена останавливаться перед препятствиями, поднимать и отдавать хозяину упавшие предметы. По закону собака-поводырь имеет право следовать за хозяином в любые помещения.

Общение с посетителям с проблемами зрения

При появлении на объекте инвалида по зрению следует ему предложить свои услуги. Для этого дотроньтесь до руки человека представьтесь (назовите свое имя и должность) и задайте вопрос: «Вам помочь?», «Что именно вы хотите?» и т. п. Не следует настаивать в случае отказа от помощи.

В случае, если незрячий посетитель согласился принять помощь, узнайте его имя, чтобы он понимал, когда Вы обращаетесь именно к нему.

Обращаясь к незрячему посетителю, нужно называть его по имени. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, а не к его спутнику.

Если Вы вынуждены отлучиться, предупредите слепого о своем уходе.

Для ознакомления с предметом на него направляют руку незрячего, лучше обе руки, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по "осматриваемому" предмету, желательно его не торопить.

Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно если инвалиду по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте подростка или взрослого незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Чтобы людям с плохим зрением легче было читать тексты и объявления, лучше использовать шрифт Arial, кегль не менее 18.

Для обслуживания посетителей с нарушениями зрения рекомендуется иметь в учреждении специальное оборудование: лупы, в том числе электронные, брайлевские принтеры и пр.



Затруднения в получении информации

- **Визуальная информация**

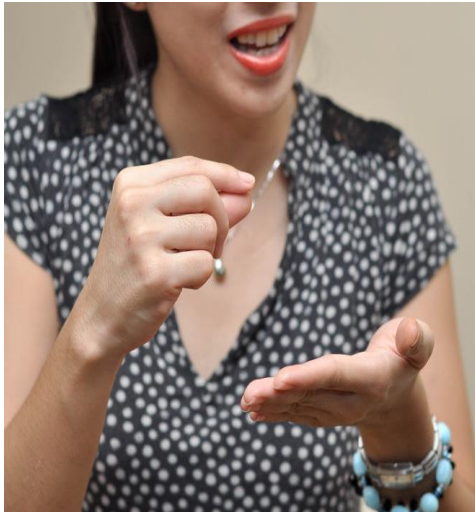
Для слабовидящих необходима визуальная информация крупным шрифтом повышенной контрастности. Для табличек на местах обслуживания, дверей кабинетов это шрифт размером 1,6-2,5 см, для документов может потребоваться шрифт кеглем 18.

- **Тактильная информация**

Слепым может потребоваться текст с перечнем услуг, распечатанный рельефно-точечным шрифтом Брайля

В начале посещения учреждения следует предложить незрячему посетителю познакомиться с рельефно-тактильным планом объекта, проинформировать о наличии на объекте тактильных табличек, месте и высоте их расположения. В случае отказа ознакомиться с тактильной информацией не следует настаивать

Инвалиды по слуху (глухие)



Существуют разные степени глухоты: слабослышащие, «практически» глухие и полностью глухие. Можно определить слабослышащих по наличию у них слухового аппарата. Глухие люди общаются между собой с помощью жестового языка,. Некоторые из них могут читать по губам и говорить.

Необходимы:

- визуальная информация,
- дублирование звуковой информации визуальной (текст, световые сигналы),
- индукционные петли или пассивные инфракрасные системы в шумных помещениях,
- сурдопереводчик.

Общение с посетителями с проблемами слуха

- Слово «глухонемой» оскорбительно и не корректно (В 1956 году Всемирная ассоциация глухих известила о том все страны, организации и ведомства) Правильно: — «неслышащие», «глухие», «люди с нарушениями слуха».
- Русский звуковой язык для неслышащих – иностранный. Они общаются на жестовом
- Жестовый язык - полноценная лингвистическая система со своей лексикой, морфологией и грамматикой.

- Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень глухоты. Если посетитель обладает достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью.
- Слуховой аппарат не превращает глухого в слышащего и не всегда даёт возможность воспринимать речь. При сильной потере слуха он помогает услышать только фоновые звуки (шум, топот, громкий крик, сигнал машины, лай собаки и т.д.), но не речь.
- Не кричите в ухо глухому, это не поможет, а звуковой «удар» для человека со слуховым аппаратом. Чересчур громкие звуки, крик могут вызывать у глухого человека болезненные ощущения. В таком случае он закрывает уши руками, морщится. Это связано именно с дискомфортом в ухе, а не с нежеланием общаться и слушать собеседника.
- При общении нужно встать так, чтобы было видно лицо сотрудника и особенно губы. Чтение с губ, достаточно сложный процесс: не все звуки артикулируются, не у всех хорошая артикуляция, и т.д. Максимум понимания речи по губам 60 – 65 % достоверности.

- Прежде, чем начать разговор, убедитесь, что на вас смотрят, либо привлечите к себе внимание. Для привлечения внимания глухого человека уместно дотронуться до его плеча или похлопать перед ним по столу.
- Во время разговора или беседы Ваше лицо должно быть достаточно освещено, лицо или губы не должны быть прикрыты руками. Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума.
- Говорите в ровном темпе, не торопясь, слова произносите четко, по возможности медленнее, чем обычно, но без излишнего артикулирования и кривляния.
- Во время разговора следует использовать простые фразы. Помните, что перед Вами человек, для которого русский – иностранный язык!

- Имейте терпение. Не отмахивайтесь от глухого сразу, если Вы или Вас не поняли. Попросите повторить, или написать.
- Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовый вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок.
- Чтобы сообщить глухому необходимую информацию по телефону, следует посылать смс.
- В отдельных случаях необходимо воспользоваться услугами сурдопереводчика. На объекте, в учреждении нужен хотя бы один человек, который знает лексический минимум жестового языка.

Слепоглухие посетители



Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходимо помощь 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.

Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

Общение с людьми с ментальными нарушениями

Необходимо разговаривать с ними **не** как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости.

Фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь.

Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить.

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 можно им помочь.

Очень помогает участие заинтересованных сопровождающих, например родителей особенных детей или воспитателей интернатов.

Информация для людей с нарушениями развития

Обеспечивать доступное предоставление устной и письменной информации в различных жизненных ситуациях, создавать системы специального дублирования информации (упрощенные и понятные надписи, предупреждения, объявления, произнесенные в медленном темпе ясным и доступным языком, символы, пиктограммы, рисунки, фотографии, контрастная окраска предметов, и т.д.).

Общение с посетителями с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. При общении нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Посетители 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. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать.

При общении не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если сотрудник дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными для посетителей с проблемами речи.