

Правила этикета при общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья

Общие правила этикета

1. Когда Вы разговариваете с ребенком с ОВЗ (инвалидом), обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.
2. 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.
3. Если Вы предлагаете помощь, подождите, пока ее примут, а затем спросите, что и как делать. Не бойтесь задеть его этим – ведь Вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.
4. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.
5. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.
6. Будьте спокойны и доброжелательны.
7. Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку.
8. Отнеситесь к другому человеку, как к себе самому.

Правила этикета при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении

1. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Опирайтесь или повиснуть на чьей-либо инвалидной коляске – тоже самое, что опираться на ее обладателя. Начать катить коляску без разрешения – тоже самое, что схватить и понести человека без разрешения.
2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.
6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или плечу.
7. 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. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

9. Помните, что у людей, имеющих трудности при передвижении, может не быть проблем со зрением, слухом и пониманием.

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

Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения зрения

1. Когда Вы встречаетесь с человеком, который видит 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 назвать себя.

2. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивая его руку; идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать человека с нарушениями зрения и тащить его за собой.

3. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.

4. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов. Кратко опишите, где Вы находитесь. Например: «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас стоит стол». Используйте, если это уместно, слова, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, что не всем это нравится. Делитесь увиденным.

5. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой поводырем.

6. Не отнимайте и не стискивайте трость человека.

7. Всегда выясняйте, в какой форме человек хочет получить информацию: крупный шрифт, Брайль, 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.

8. Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас не просят об этом.

Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда человек с нарушением зрения должен подписать документ, прочитайте его обязательно, т.к. невозможность читать самостоятельно не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

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

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

11. Когда вы предлагаете слабовидящему или слепому 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, дайте человеку возможность самостоятельно, свободно потрогать предмет. Если Вас попросили помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть и брать его рукой этот предмет.

12. Когда вы общаетесь с группой слепых людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому обращаетесь.

13. Не заставляйте Вашего собеседника разговаривать в пустоту, если Вы перемещаетесь, предупредите об этом.

14. Вполне допустимо употреблять выражение «смотреть». Для слепого человека это означает «видеть руками», осязать.

15. Избегайте расплывчатых инструкций и определений, которые сопровождаются жестами: например, «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точным: «Стакан посередине стола». Пытайтесь облечь мимику и жесты в слова.

16. Если Вы заметили, что слепой или слабовидящий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

17. При спуске или подъеме по ступенькам ведите слепого человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

18. При сопровождении слепого или слабовидящего человека не закладываете руки назад – это не красиво.

Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения слуха

1. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, у которых снижен слух. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

2. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если человек не отвечает, помашите ему рукой или слегка троньте человека за руку или плечо.

3. Разговаривая с человеком, имеющим нарушения слуха, смотрите прямо на него.

4. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди с нарушениями слуха могут читать по губам. Разговаривая с человеком, который может читать с губ, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет и Вас было хорошо видно. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками или какими-либо предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.

5. Говорите ясно и ровно. Сообщения простыми должны быть. Не нужно излишне подчеркивать что-то; кричать, особенно в ухо, не надо.

6. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

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

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

9. 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.

10. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это не важно...».

11. Помните о том, что в больших и многолюдных помещениях трудно общаться. Яркий солнечный свет и тень тоже могут препятствовать общению.

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

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

14. 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 правил:

- только три из десяти слов хорошо прочитываются;
- нужно смотреть в лицо собеседника, говорить ясно и медленно, используя простые фразы, избегать несущественных слов;
- использовать выражение лица, мимику, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами в общении

1. Говорите доступным языком, 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 пояснили 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 точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие Вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь.

10. Если необходимо, можете записать свое предложение или сообщение на бумаге, предложите Вашему собеседнику обсудить его с другом, семьей или при следующей встрече.

Правила этикета при общении с людьми, испытывающими затруднения в речи

1. Не игнорируйте людей, которые испытывают затруднения в речи, не перебивайте, не поправляйте человека. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль. 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. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе.

2. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком займет у Вас больше времени. Если Вы спешите, лучше извинившись, договориться о другом, более свободном времени.

3. При разговоре смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Постарайтесь внимательно слушать собеседника.

4. Не думайте, что затруднения в речи показатель низкого интеллекта.

5. Если человека с нарушениями в речи сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши просьбы, комментарии компаньону.

6. Постарайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7. Не думайте, что Ваш собеседник не может понять Вас.

8. Не трогайте, не берите в руки чужие голосовые приспособления, т.к. они – личная принадлежность человека.

9. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата

1. Если Вы видите человека с гиперкинезами (непроизвольные движения тела или конечностей), не следует явно обращать внимание на него.

2. При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, т.к. можете невольно пропустить важную информацию и оказаться в неловком положении.

3. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

4. Перед тем как сесть за стол, поинтересуйтесь, какая сервировка удобна. Человеку может понадобиться соломинка, глубокая или мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и т.д.

5. Если в магазине человек с нарушениями ОДА попросил Вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, выполните его просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него.

6. В транспорте: при входе в автобус, 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 с нарушениями ОДА, выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям непроизвольными движениями. Если таких мест нет, необходимо договориться о дополнительных местах в проходе.

8. Не бойтесь противоречить человеку с нарушениями ОДА, боясь его разволновать. Спокойно излагайте свои аргументы.

9. У людей с нарушениями ОДА встречаются также затруднения в речи. В данном случае рекомендуем ознакомиться с правилами общения с людьми, имеющими нарушения в речи.