

Особливості спілкування з людьми із обмеженими можливостями



При спілкуванні з інвалідами на візку:

Не чіпайте візок без дозволу, навіть якщо він заважає пройти, – це приватна власність і особистий простір людини. Завжди спочатку пропонуйте допомогу і дійте лише, якщо ваша пропозиція прийнята. Чітко виконуйте надані вам інструкції. Якщо вам дозволили, почніть рух візка повільно (він швидко набирає швидкість). Не ляскайте людину в інвалідному візку по спині чи по плечу. Спілкуйтесь вільно: статистика свідчить про те, що наявність зовнішніх ознак інвалідності не пов'язане з порушенням психіки. При розмові влаштуйтеся так, щоб ваші очі були на одному рівні із очима співрозмовника.

При спілкуванні з незрячими та слабозорими:

Не керуйте незрячою людиною на відстані, просто підійдіть і допоможіть їй дістатися мети. Надаючи допомогу, не тягніть

людину за собою, не стискайте сильно руку, натомість м'яко спрямовуйте в необхідному напрямку. При цьому не заважайте користуватися ціпком.

Коротко опишіть, де ви знаходитесь (що попереду, праворуч, ліворуч), попереджайте про перешкоди чи потенційну небезпеку: східці, калюжі, ями, скляні двері, дроти під напругою, гілки, низькі двері тощо. Уникайте жестів – пам'ятайте, що вас не бачать.

Під час прогулянки діліться побаченим та обговорюйте спільні враження – запахи, звуки.

Коли ви пропонуєте незрячій людині сісти, спрямуйте її руку на спинку стільця чи підлокітник. Точно формулюйте місцезнаходження предметів: склянка посеред стола, стілець праворуч тощо. Якщо вас попросили допомогти взяти якусь річ, дайте її до рук та надайте можливість вільно обмацати (а не тягніть руку незрячої людини до предмету).

При спілкуванні з людьми із вадами слуху:

Розмовляючи з глухою людиною, дивіться їй у вічі. Говоріть короткими простими реченнями, чітко артикулюйте слова, слідкуйте, щоб ніщо не заважало вашому мовленню: загальний шум, яскраве сонце, густа тінь, напівтемрява. Прослідкуйте, щоб було гарно видно ваш вираз обличчя, артикуляцію та жести. Нехай вам ніщо не заважає: їжа, руки, цигарки, волосся тощо. Це особливо важливо, якщо глуха людина вміє читати по губах. Не кричіть, особливо на вухо. Якщо вас просять повторити, перефразуйте (скажіть те саме, але іншими словами).

Щоб привернути увагу людини, що погано чує, назвіть її на ім'я або легенько торкніть за плече. Можна помахати рукою. Не соромтеся перепитати, чи вас зрозуміли.

Якщо ви готуетесь до спілкування із глухою людиною, викладіть на папері базову інформацію: номери телефонів, адреси,

технічні терміни, важливі моменти, котрі конче потрібно довести до відому.

Якщо спілкування виявляється занадто складним, запитайте, чи не краще буде переписуватися. Не змінюйте тему розмови без попередження, використовуйте перехідні речення: «Добре, а тепер нам потрібно обговорити...»

Якщо людина використовує мову жестів, звертайтеся безпосередньо до співрозмовника, а не до перекладача.

При спілкуванні з людьми з затримкою у розвитку і проблемами у спілкуванні:

Використовуйте просту мову, висловлюйтесь коротко і за темою, уникайте усталених виразів, мовних штамів, жаргонізмів.

Якщо потрібно сформулювати якісь завдання, викладайте їх поетапно. Дайте можливість такій людині усвідомити кожен крок.

За необхідності використовуйте малюнки чи фото. Будьте готові повторювати декілька разів. Не здавайтесь, якщо вас зразу не зрозуміли.

Запишіть необхідну інформацію на папері і запропонуйте обговорити це з кимсь із друзів чи рідних, вкажіть свій номер телефону щоб обговорити питання пізніше. Не применшуйте інтелектуальні можливості таких людей. Переважно це дієздатні люди, що мають право підписувати документи і приймати важливі рішення.

При спілкуванні з людьми з психічними розладами:

Люди з психічними захворюваннями можуть страждати на емоційні розлади або ніяковість, що ускладнює їх життя. Зазвичай люди з психічними розладами не потребують особливого ставлення до себе. У переважній більшості це звичайні люди, хоч і з особливим поглядом на навколишній світ. Спілкуйтеся з ними як з особистостями.

Не напружуйтесь, не чекайте на прояви агресивності – якщо ви поводитимете себе дружньо, то вони почуватимуться себе спокійно.

Невірно, що такі люди нижчі за рівнем інтелекту чи не здатні працювати, не можуть опанувати себе в кризовій ситуації чи відрізнити, що для них добре, а що погано. Люди з психічними захворюваннями не обов'язково мають приймати пігулки, зазвичай вони дієздатні і мають право підписувати документи.

Не говоріть різко з людиною, що має проблеми з психікою, не підвищуйте не неї голос навіть тоді, коли маєте для цього всі підстави.

При спілкуванні з людьми, що мають проблеми мовлення:

Не думайте, що ускладнення з мовленням є свідченням низького інтелектуального рівня.

Не ігноруйте таку людину, не перебивайте її, не виправляйте, дайте закінчити думку і лише тоді починайте говорити. Дивіться в обличчя. Не намагайтесь прискорити розмову (якщо поспішаєте, краще домовтеся на інший час).

Якщо спілкування дуже ускладнене, запитайте, чи не хоче людина використати інші способи – написати, надрукувати тощо.

При спілкуванні з людьми з гіперкінезами (спастикою):

Гіперкінези – це мимовільні рухи тіла або кінцівок, котрі зазвичай притаманні людям із дитячим церебральним паралічем (ДЦП) або з ушкодженнями спинного мозку.

При розмові не відволікайтесь на мимовільні рухи вашого співрозмовника. Допомогу надавайте ненав'язливо, не привертаючи до цього загальної уваги.

Перед тим, як сісти за стіл з людиною з гіперкінезами, поцікавтеся, який посуд може йому знадобитися: соломинка для напоїв, пласкі чи глибокі тарілки, високі чи мілкі чашки тощо.

Якщо людина з гіперкінезами просить допомоги розрахуватися у магазині, треба взяти його гаманець і спокійно зробити це (платити за нього не потрібно).

При вході до транспортного засобу спочатку запитайте, чи потрібна допомога. Поступаючись місцем, не наполягайте, якщо людина відмовляється.

Купуючи білети в кіно чи в театр, обирайте такі місця, де інвалід не заважатиме іншим.

Не бійтеся суперечити таким людям, спокійно викладайте свої аргументи навіть якщо ваш співрозмовник нервує.

* * *

І загальне. Не ображайтесь, якщо вашу допомогу відхилили. Розслабтеся, не нервуйте, не переймайтеся, якщо припустилися помилки. Якщо ви сумніваєтесь, як вчинити правильно, розраховуйте на свій здоровий глузд і здатність до співчуття. Будьте спокійні і доброзичливі. Якщо не знаєте, як вчинити, спитайте співрозмовника. Не бійтеся його зачепити – ви демонструєте свою щире зацікавленість у спілкуванні. Якщо ви прагнете бути зрозумілим, – вас зрозуміють. Не бійтеся шуткувати: доброзичливий жарт завжди доречний. Поважайте людину, і вам відповідатимуть тим саме. Приємного спілкування!

Інформацію підсумувала Марія Кириленко