***Памятка волонтеру «Абилимпикс»***

***ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ***

***ВОЛОНТЕРОВ С ЛЮДЬМИ***

***С ИНВАЛИДНОСТЬЮ***

****

**С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с участниками «Абилимпикс» с ОВЗ, необходимо учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности людей данной категории.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Нежелательное употребление слов** | **Используйте эти слова** |
| Врожденный дефект, несчастье | Врожденная инвалидность |
| Страдает ДЦП | Имеет ДЦП |
| Жертва полиомиелита. | Перенес полиомиелит, имеет  инвалидность в результате полиомиелита |
| Эпилептик, припадочный | Человек с эпилепсией |

***ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЕМ***

***ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА ВАЖНО СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА:***

1) Когда вас знакомят с человеком, передвигающимся на коляске, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кому трудно двигать рукой, или те, кто пользуются протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

2) Когда общаетесь с человеком, использующим инвалидную коляску, присядьте на корточки, или отойдите от него на метр, чтобы он мог на вас нормально смотреть.

3) Не прикасайтесь к коляске, пока вас не попросят.

4) Не прикасайтесь к человеку, использующему инвалидную коляску и его вещам.

5) Нужно подойти и представиться, предложить свои услуги, но не стоит быть назойливым.

6) Коляска относится к личному пространству человека. Опираться

на нее или повиснуть – все равно, что делать то же самое с ее обладателем.

Начать катить без спроса – грубейшее нарушение, сравнимое с тем, что взять человека здорового, стоящего на остановке, перекинуть через плечо и понести в неизвестном направлении, ничего не объясняя. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

7) Ни в коем случае не пытайтесь без спроса поднять коляску с инвалидом и пронести ее в тех местах, где нет пандуса или лифта. Имейте в виду, что даже если владелец коляски не против, для таких манипуляций требуется персонал, который имеет особый опыт. В крайнем случае воспользуйтесь рекомендациями инвалида.

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

9) Имеете в виду, что коляски с электромотором, как правило, имеют табличку, где указан тип батареи, имеется схема, как ее отсоединить, как перевести коляску в режим ручного движения и кто является владельцем коляски.

10) Если человек на коляске расположился таким образом, что мешает пройти вам или другим людям, можно ли его подвинуть? Конечно, он же не один в мире. Но коляску нельзя начинать катить без предварительного разговора с ее хозяином.

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

12) Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием. Отдельной категорией выступают люди с нарушениями опорно- двигательного аппарата, способные передвигаться самостоятельно, в том числе используя трости, костыли или ходунки. В эту группу входят те, кто может ходить, но нуждается в приспособлениях для облегчения ходьбы, или те, кому трудно передвигаться на большие расстояния. Если человек использует приспособления для ходьбы - трости, костыли или ходунки, ему может быть сложно пользоваться руками, когда он стоит, чтобы достать телефон или заполнить документы. Некоторым комфортнее делать это сидя. Другие предпочитают стоять, потому что вставать и садиться сложно или неудобно. Поэтому волонтеру важно помнить, что таким людям можно предложить, но не настаивать присесть. Что можно еще сделать? Если человеку сложно ходить, будьте готовы проявить индивидуальный подход. Найдите место, где человек может присесть, и принесите его вещи к нему. Можно предложить помощь в размещении верхней одежды, сумок, чемоданов или других вещей. Уместно будет предложить открыть дверь. Помните, что нельзя трогать и переставлять костыли, трости, ходунки без разрешения человека. Вы не сразу запомните все правила взаимодействия и общения с людьми с инвалидностью, но в любом случае ваше искреннее желание помочь подскажет вам, как действовать правильно.

***ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ИНВАЛИДАМИ ПО ЗРЕНИЮ И ИХ СОПРОВОЖДЕНИЯ:***

1. При встрече с инвалидом по зрению необходимо представиться, представить всех присутствующих рядом людей, сообщая при этом об их

местонахождении относительно незрячего, используя слова: «справа»,

«слева», «спереди» и т.д. Ни в коем случае не использовать слова «там»,

«здесь» и т. д.

2. Если Вам нужно изменить свое первоначальное местоположение, например, выйти куда-то или сесть в другой части комнаты, обязательно

сообщите инвалиду по зрению о своем передвижении, чтобы не вести

незрячего в заблуждение относительно местоположения собеседника.

3. Всегда обращайтесь непосредственно к инвалиду по зрению, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

4. Если вы хотите пожать руку инвалида по зрению, сначала сообщите незрячему об этом.

5. Вполне корректным считается употребление при общении с незрячими слова «смотреть». Для человека, имеющего нарушения зрения, это означает «видеть руками», осязать.

6. При общении с группой лиц, имеющих нарушения зрения, не забывайте называть того, к кому вы обращаетесь.

7. При обращении к незрячему, например, на улице, назовите его по имени и дотроньтесь рукой до его плеча.

8. Предлагая незрячему помощь, дождитесь, чтобы она была принята. Когда вы хотите проводить куда-либо человека с нарушением зрения, предложите ему взять Вас под руку. Для удобства передвижения при сопровождении инвалида по зрению старайтесь при ходьбе находиться спереди от инвалида, при этом он должен держать Вас под руку (под локоть, чуть выше локтя).

9. Предупреждайте инвалидов по зрению о различных препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

10. Как правило, инвалиды по зрению хорошо слышат, способны узнавать людей по голосу и отмечать их особенности.

11. При общении с незрячими необходимо озвучивать все свои действия. Надо иметь в виду, что в шумных помещениях способность незрячих людей ориентироваться на слух утрачивается. Также, большие сложности возникают в незнакомом помещении, так, предложение «присаживайтесь» будет невыполнимым, если вы не скажете инвалиду по зрению, где относительно него находится кресло.

12. При необходимости прочесть инвалиду по зрению необходимую информацию (задание, текст и т.д.) сначала предупредите его об этом. Говорите спокойным голосом, не пропускайте информацию, если об этом не

попросит инвалид. Если есть сопровождающий инвалида по зрению, желательно передать текст ему. Если сопровождающего нет, предупредите,

что именно Вы собираетесь читать. Можно с доскональной точностью

словесно описать структуру документа. Если Вас сознательно об этом не

попросили, не пропускайте строки и не заменяйте чтение пересказом. Если

человек не был официально признан недееспособным, то его подпись имеет

юридическую силу. То, что он не видит документ – не освобождает его от

ответственности.

13. Если Вы предлагаете передвигаться инвалиду по зрению с Вашей

помощью, дождитесь согласия незрячего и инструкций (консультации) по его сопровождению. Не нужно хватать незрячего человека за руку, она помогает

ему сохранять равновесие, кроме того, Вы своими действиями можете

испугать незрячего. Не трогайте и не забирайте у инвалида по зрению трость

– это техническое средство реабилитации, с помощью которого инвалид

ориентируется в пространстве. Опишите коротко, где Вы находитесь.

Например: «в центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол».

Обратите особое внимание при описании на наличие поблизости опасных

(бьющихся) предметов.

14. Если вы заметили, что незрячий человек, перемещаясь самостоятельно, сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и предложите свою помощь.

15. Если вы знакомите инвалида по зрению с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно посмотреть (потрогать) предмет руками. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет, необходимо подать предмет незрячему.

***ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЧЕЛОВЕКОМ***

***С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА:***

1. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или прикоснитесь к нему. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хорошо артикулируя. Хотя также надо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может это делать, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно.

2. Если разговор не получается, можно предложить набирать текст или писать от руки.

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

4. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками,

волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь

возможность следить за выражением вашего лица.

5. 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.

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

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

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

9. 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.

10. Если существуют трудности при устном общении, спросите, небудет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно...»Сообщения должны быть простыми.

11. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте

переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

12. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы

общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо

непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

13. 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: а) только три из десяти слов хорошо прочитываются; б) нужно

смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать

простые фразы и избегать несущественных слов; в) нужно использовать

выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или

прояснить смысл сказанного.

14. Существует несколько типов и степеней глухоты.

Соответственно существует много способов общения с людьми, которые

плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

15. 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, так как человек утратил способность воспринимать высокие

частоты.

Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь

через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к

переводчику.

***ПРАВИЛА РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА ПРИ РАБОТЕ С ЛЮДЬМИ***

***С НАРУШЕНИЯМИ ПСИХИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ.***

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 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 и т.д.

10. 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.

***Некоторые рекомендации волонтеру в случае проявления агрессии у подопечного:***

1) сохранение спокойствия и уверенности, демонстрация модели

неагрессивного поведения;

2) переключение внимания у ребенка или взрослого, предложение

какого-либо задания («Давай сделаем ...», «Посмотри...», угостить чем-то вкусным, проговорить его действия); Например: Тихон Г. не хотел возвращаться в комнату и начал бить себя, рвать книги, бить в стену, бросать

все, что попадало в руки. Мы никак не могли успокоить его, пока мама одного из ребят не предложила ему кусочек булки, которую он с удовольствием съел, после этого, его агрессия уменьшилась, внимание было переключено.

3) акцентирование внимания на поступках (поведении), а не на личности (проговорить спокойным тоном его действия и (или) состояние: «Ты сейчас ударил(а), оскорбил(а)», «Тебе сейчас плохо, обидно, страшно...» Но: «Не «Ты - плохой (ая), злой (ая)»).

***ПРАВИЛА РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ 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. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

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

5. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.

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

7. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Повторите то, как вы поняли, и реакция собеседника вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что вы не поняли. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте.

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

10. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека. Главное - будьте терпеливы, разговаривая с человеком с проблемами речи. Не игнорируйте его. Не пытайтесь ускорить беседу. Не нужно торопить и заставлять нервничать человека, это может только усугубить его трудности в произношении. Будьте готовы к тому, что разговор займет больше времени, чем Вы рассчитывали. Не перебивайте и не поправляйте собеседника. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь пообщаться в другой раз, когда Вы будете располагать временем. Можно еще раз повторить то, что вы поняли и задать уточняющие вопросы. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

Если у Вас возникают проблемы в разговоре, спросите, не хочет ли Ваш собеседник прибегнуть к другому способу общения: можно использовать записки, компьютер, «голосовую машину». При всех ситуациях главное - понимать жизнь и потребности этих людей.