**Навыки общения с людьми, имеющими различные формы инвалидности:**

***Люди, испытывающие трудности при передвижении.***

Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом. Если вам разрешили катить коляску, сначала катите, ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, куда вы собираетесь пойти с человеком на коляске. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Помните: 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. Многие люди, пользующиеся инвалидной коляской, 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.

***Люди с плохим зрением и незрячие.***

Нарушение зрения имеет много степеней. Человек может быть полностью слепым или может плохо видеть. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные люди имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других — слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении. Предложите свою помощь. Не направляйте человека, не стискивайте ему руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Не обижайтесь, если вашу помощь отклонили. Опишите коротко, где вы находитесь. Например: «В центре зала, примерно в шести шагах от вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, — кофейный столик». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, низких притолоках, трубах и т. п. Помогите вашему подопечному поверить в свои силы, в то, что он способен справляться с трудностями, а вы, в пределах своих возможностей, окажете ему необходимую помощь. Не давайте ему необоснованных надежд, учитывайте его физическое и психическое состояние. Не выполняйте за него ту работу, которую он способен выполнить сам, не лишайте вашего подопечного привычного для него образа жизни. Относитесь к своему подопечному с уважением. Не бойтесь извиниться, если вы не правы. Не задавайте нетактичные вопросы о его личной жизни, не давайте ненужных советов, но к его советам прислушивайтесь, принимайте их спокойно, даже если в них не нуждаетесь. Не будьте категоричны, не занимайте позицию: «Я умнее». Помните, что каждый воспринимает мир по-своему и имеет свой собственный прошлый опыт, на основе которого оценивает события и пытается справиться с проблемами. Для оказания эффективной помощи своим подопечным проявляйте к ним сочувствие, не осуждайте их и будьте искренними. Психологические особенности пожилых людей. Старость иногда сравнивают с тяжелой болезнью, обращая внимание на нарушение нормального функционирования организма. Однако, при разумно организованном режиме, внимательном отношении к собственному здоровью, психологической уравновешенности и заботе близких жизнь пожилых людей может быть достаточно интересной. Пожилые люди по-разному приспосабливаются к этому периоду в своей жизни. Признание себя старым — сильнейший психологический фактор старения, но отсутствие самоощущения старения не лучше для физического и психического состояния. Такие старики беспечны и склонны переоценивать и свои возможности, и свое обаяние. Правда, их никогда не угнетают мысли о старости. Правильное ощущение собственного возраста – это верная манера поведения и общения. С возрастом изменения в характере пожилого человека объясняются ослаблением контроля над своими реакциями, возможно, что те черты, которые раньше удавалось маскировать, понимая их непривлекательность, выходят на поверхность. Кроме того, этому возрасту свойственен эгоцентризм, нетерпимость к каждому, кто не проявляет должного внимания к старому человеку. Когда вы предлагаете незрячему 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, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепо к предмету и брать его рукой этот предмет. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

***Люди с нарушением слуха.***

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. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите. Некоторые люди могут слышать, но отдельные звуки воспринимают 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. 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.

***Люди с задержкой в развитии и проблемами общения***

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком. Не говорите «свысока». Не думайте, что вас не поймут. Рассказывайте все «по шагам», дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили, что ему предстоит делать. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно также, 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. Обращайтесь непосредственно к человеку. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите ваш номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

***Люди с психическими проблемами***

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. 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 свободно. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у Вас есть все основания.

***Люди, испытывающие затруднения в речи***

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он закончил свою мысль. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше извинитесь и договоритесь о встрече в другое, более свободное время. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Повторите, что 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. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас. У некоторых людей может резко меняться тональность речи. Не делайте преждевременных выводов на основании выражения лица или голосовой модуляции, пока вы не узнаете человека достаточно хорошо. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они – личная принадлежность человека. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ: написать, напечатать.