

# Правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов

Подготовил: педагог-психолог  
Кудряшова Олеся Станиславовна



# Понятие эффективной коммуникации

- ▶ **Эффективная коммуникация** - обмен мыслями и чувствами, в котором каждая из сторон активно слушает, анализирует и отвечает. Её цель - достичь взаимопонимания, минимизировать споры и конфликты, способствовать гармонии в отношениях.

# Основные навыки для эффективной коммуникации

- ▶ умение внимательно слушать и слышать инвалидов и/или лиц с ОВЗ;
  - ▶ умение не только избегать конфликтных ситуаций, но и предупреждать их;
  - ▶ способность регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
  - ▶ применение знаний и навыков высокой культуры и этики взаимоотношений;
  - ▶ способность цивилизовано противостоять манипулированию.
- 

# Лица с двигательными нарушениями или испытывающими трудности при передвижении

- ▶ Отсутствие проблем со зрением, слухом и пониманием.
- ▶ Для привлечения подайте сигнал голосом или слегка прикоснитесь к его руке.
- ▶ Поинтересуйтесь, могут ли возникнуть проблемы или барьеры при посещении учреждения.



# Лица с двигательными нарушениями или испытывающими трудности при передвижении

- ▶ При наличии архитектурных барьеров, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- ▶ Воздержитесь от излишнего проявления эмоций по поводу технических средств реабилитации.
- ▶ Уточняйте о необходимости помощи и четко следуйте инструкциям.



# Лица, имеющие нарушения зрения или незрячие

- ▶ Говорите спокойно и ровно, избегайте замены слов мимикой и жестами.
- ▶ Голос должен звучать мягко, но решительно.
- ▶ Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, а не к его сопровождающему.
- ▶ При встрече обязательно называйте себя и тех, кто пришел с вами. В общей беседе в группе поясняйте, к кому вы обращаетесь.



# Лица, имеющие нарушения зрения или незрячие

- ▶ Находясь в незнакомом месте предупреждайте человека о препятствиях.
- ▶ Предупредите собеседника о том, что вы сами перемещаетесь.
- ▶ Если вы собираетесь читать, предупредите.  
Не пропускайте текст, если вас об этом не просят.
- ▶ Избегайте перемещения документов и других объектов не предупредив,  
не оставляйте двери полуоткрытыми.



# Лица, имеющие нарушения зрения или незрячие

- ▶ Если человека сопровождает собака-поводырь, помните - специально обученная собака является частью личного пространства незрячего человека и находится на ответственной службе.
- ▶ Избегайте определений и инструкций, сопровождающихся жестами.
- ▶ Вполне нормально в разговоре употреблять слово «смотреть».
- ▶ Сообщите, если у вас есть специальная аппаратура.



# Лица с нарушением слуха

- ▶ Дайте знак, что вы собираетесь что-то сказать. Для привлечения внимания назовите человека по имени, слегка троньте его или помашите рукой.
- ▶ Подойдите поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко.
- ▶ Регулируйте громкость и скорость речи с учетом особенностей вашего собеседника.
- ▶ Иногда контакт достигается, если говорить шепотом.



# Лица с нарушением слуха

- ▶ Разговаривая с человеком, смотрите прямо на него. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- ▶ Сопровождайте вербальную информацию невербальной. Используйте мимику, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- ▶ Помните о среде, которая вас окружает.
- ▶ Убедитесь, что вас поняли.



# Лица с нарушением слуха

- ▶ Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- ▶ При сообщении сложной информации, напишите ее или сообщите любым удобным способом.
- ▶ Обращайтесь непосредственно к собеседнику.
- ▶ Уточните, может ли собеседник читать по губам.



# Лица с речевыми затруднениями и/или нарушениями

- ▶ Не игнорируйте.
- ▶ Трудности в речи не влекут за собой прямых трудностей в восприятии и обработке информации.
- ▶ Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.
- ▶ Поддерживайте визуальный контакт.
- ▶ Не торопите говорящего.



# Лица с речевыми затруднениями и/или нарушениями

- ▶ Во время разговора избегайте перебивания и поправок.
- ▶ Если вы не поняли, что вам сказали - переспросите.
- ▶ Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- ▶ При наличии серьезных барьеров в общении предложите альтернативный способ обмена информацией.



# Лица, имеющие задержку в развитии, проблемы в общении, умственные нарушения

- ▶ Выбирайте доступные темы для разговора, используйте простой и точный язык, короткие фразы.
- ▶ В процессе речи указывайте на предмет, о котором вы говорите.
- ▶ Сложную информацию напишите.
- ▶ Избегайте говорить свысока.
- ▶ Рассказывайте все «по шагам».



# Лица, имеющие задержку в развитии, проблемы в общении, умственные нарушения

- ▶ Человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой человек его возраста.
- ▶ При необходимости используйте иллюстрации или фотографии.
- ▶ Обращайтесь непосредственно к человеку.
- ▶ Обращайтесь с человеком так же, как вы бы обращались с любым другим.
- ▶ Помните, этот человек дееспособен и может подписывать документы.



# Лица, имеющие психические нарушения

- ▶ Обращайтесь с такими людьми как с личностями.
- ▶ Примите тот факт, что ваш собеседник, как правило, способен оценить ситуацию и понять всё, что вы ему говорите.
- ▶ Избегайте раздражения и повышения голоса в адрес своего собеседника.
- ▶ Избегайте резкости в речи, даже если для этого есть основания.



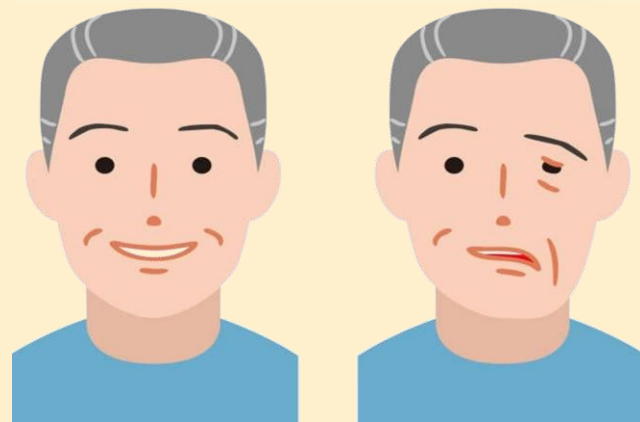
# Лица, имеющие психические нарушения

- ▶ Контролируйте свои эмоции, переживания и ощущения.
- ▶ Большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями.
- ▶ Если человек не лишен дееспособности, он может принять любое решение в области своих прав и обязанностей.



# Лица с гиперкинезами

- ▶ Избегайте излишнего эмоционального реагирования на людей с гиперкинезом.
- ▶ При совершении тонких и мелких движений пальцев уместно предложить помощь.
- ▶ Будьте внимательны к собеседнику, не отвлекайтесь на его непроизвольные движения.
- ▶ Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами.



Спасибо за  
внимание