

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ «НИЖЕГОРОДСКИЙ ГУБЕРНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Методические рекомендации по инклюзивному образованию
«Секреты инклюзивного общения: этикет
общения»



Рекомендованы к публикации редакционно-издательской группой ГБПОУ «Нижегородский Губернский колледж»

Рецензенты:

Заместитель директора по учебной работе – Овчинникова О. Ю.

Киселева Е. С. – руководитель центра инклюзивного образования
Муреева О.Н. - технический редактор

Секреты инклюзивного общения: методические рекомендации. –
Н.Новгород: ГБПОУ «Нижегородский Губернский колледж», 2018.
– 10 с.

Аннотация: данные методические материалы затрагивают вопросы инклюзивного общения преподавателей и лиц с ограниченными

возможностями здоровья и инвалидностью, они предназначены для преподавателей, студентов и всех заинтересованных лиц.

Содержание

1. Этикет общения с инвалидами	4
2. Правила поведения с инвалидами, испытывающие трудности при передвижении	6
3. Правила поведения с инвалидами имеющие плохое зрение и незрячие	6
4. Правила поведения с инвалидами с нарушением слуха	7
5. Правила общения с людьми с психическими проблемами	8
6. Правила общения с людьми, испытывающие затруднения в речи	9
7. Правила общения с людьми с гиперкинезами	9

В настоящее время активно формируется опыт инклюзивного внедрения инклюзивных образовательных технологий с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) в условиях профессиональной образовательной среды и наравне с нормально развивающимися сверстниками.

Этикет общения с инвалидами

Когда вы говорите или пишете об инвалидах необходимо учитывать особенности нарушений, в таблице представлены рекомендации для общения с людьми с нарушениями:

Используйте	Избегайте
Инвалид, человек, имеющий инвалидность, люди, имеющие инвалидность, инвалиды, человек с ограниченными возможностями, человек с ограниченными функциями	Больной, калека, искалеченный, деформированный, неполноценный, дефективный (никогда!)
Не инвалид, обычный, типичный человек	Нормальный, здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску	Прикованный к инвалидной коляске
Врожденная инвалидность	Врожденный дефект, несчастье
Имеет ДЦП (или другое)	Страдает ДЦП
Перенес полиомиелит, имеет инвалидность в результате полиомиелита, человек, который перенес болезнь, пережил болезнь, стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита, жертва полиомиелита
Умственно отсталый человек	Отсталый, умственно неполноценный
Ребенок с задержкой в развитии, человек с задержкой в развитии	«Тормоз» (никогда!), слабоумный
Человек с синдромом Дауна	«Даун», «монголоид» (никогда!)
Человек с эпилепсией, люди, подверженные припадкам, люди, подверженные эпилептическим припадкам	Эпилептик, припадочный
Душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством	Сумасшедший, псих
Слепой человек, плохо видящий человек, человек, который плохо слышит, глухой человек, «глухой» (глухота – это культурное явление, в данном случае слово должно быть в кавычках)	Слепой, как крот (никогда!), совершенно слепой, глухонемой, глухой, как пень
Человек с трудностями в общении, затруднениями в речи	Немой

Общие правила этикета

1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют 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. Когда Вы встречаетесь с человеком, который 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.

4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если Вы хорошо знакомы.

6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. 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.

8. 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.

9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

10. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.

Правила поведения с инвалидами, испытывающие трудности при передвижении

1. 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.

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.



Правила поведения с инвалидами имеющие плохое зрение и незрячие

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека

2. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, – столик». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, порогах, низких притолах, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным.

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

5. Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

6. 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 слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

7. Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

8. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «Книга находится где-то там на столе», «Это поблизости от вас ...». Старайтесь быть точным: «Книга посередине стола», «Стул справа от вас». Пытайтесь облечь в слова мимику и жесты.

9. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Правила поведения с инвалидами с нарушением слуха

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

2. 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.

3. 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.

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

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

6. 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.

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

8. 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:

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



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.

1. 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.



2. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут

чувствовать себя спокойно.

3. Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.
4. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы. Они, как правило, признаются дееспособными.
5. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
6. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.
7. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила общения с людьми, испытывающие 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. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

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

6. 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.

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

8. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.

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



Правила общения с людьми с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

1. Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.

2. При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

3. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

4. При входе в библиотеку, прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужно ли это. Некоторым людям помощь посторонних только мешает.

5. Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция «только не волнуйся», «ладно», приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает.

6. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе «Люди с затруднениями в речи».

Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь Вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если Вы стремитесь быть понятым – Вас поймут. Не бойтесь шутить. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте.

Для заметок