

Общие правила общения:

- 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.
- Если предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Сдержите все негативные эмоции, если Ваша помощь отвергнута.
- Обращайтесь адекватно ситуации и вежливо.
- Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.
- Если сомневаетесь как правильно вести себя с комбатантом, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Открыто спросите: «Чем можете помочь?»

Общение с комбатантом, имеющего ярко выраженные внешние отличия:

- Общайтесь так же, как с любым другим человеком, но не смотрите пристально.
- Помните, что внешность у человека может быть и не обычной, но на самом деле он больше ничем от других не отличается.
- Сконцентрируйтесь на том, что он ГОВОРИТ и спрашивайте.

Общение с комбатантом, имеющего ограничения в передвижении:

- Инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека, не облакачивайтесь

на нее, не толкайте, не вешайте на нее свои вещи без разрешения.

- 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.
- Помните, что, 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. Есть люди, пользующиеся коляской, которые не утратили способности передвигаться с помощью костылей, ходунков, трости. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.



Общение с комбатантом, получившего психическую травму:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что комбатант с ними знаком.
- Не говорите свысока, не думайте, что вас не поймут в беседе.
- Спрашивайте информацию «по шагам». Дайте возможность осознать каждый шаг после вопроса.
- Исходите из того, что взрослый человек, получивший психическую травму, имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Будьте готовы повторять несколько раз один и тот же вопрос.
- Наиболее распространенная ошибка при взаимодействии с такими людьми – смотреть на человека, как на неспособного вас понять.
- Помните, что такие люди дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Общение с комбатантом, имеющего нарушения слуха:

- Разговаривая, смотрите прямо на собеседника. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками или волосами. Он должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Спросите, не будет ли проще переписываться.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Если ваш собеседник обладает этим навыком, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Старайтесь не улыбаться, улыбка искажает артикуляцию.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

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

- Глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сопровождающее лицо, обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к нему.

- Нарушения слуха часто сопровождаются затруднениями речи. Убедитесь, что вас поняли. Спросите, понял ли вас собеседник.

Общение с комбатантом, имеющего нарушения зрения:

- Обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

- Всегда называйте себя. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его. Не оставляйте его долгое время в тишине.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками».

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций в беседе.

**454047 Челябинск
ул. Воровского, 30
тел: 8 912-806-84-96
ул. Румянцева, 19-а
тел: 8 (351) 700-17-71,
8 (351) 700-15-51**

E-mail: rostok_shkola@mail.ru

Сайт: www.семья-центр.рф

**Детский телефон доверия:
8-800-2000-122**



**Челябинский областной центр
социальной защиты «Семья»**



**СЛУЖБА СОПРОВОЖДЕНИЯ
участников СВО и членов их семей**

Правила общения с участником СВО: ЭТО ВАЖНО ЗНАТЬ



**(для членов семьи участников
боевых действий)**