

## ТЕМА 2. СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ДЛЯ ЛИЦ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ СЕМЕЙНОГО НАСИЛИЯ



Лекция 3. Особенности оказания  
помощи людям с инвалидностью и  
пожилым

# Почему следует учитывать особые потребности уязвимых групп населения?

В соответствии со статьей 4 Закона, государственные органы должны учитывать особые потребности и интересы:

- *беременных и кормящих женщин,*
- *лиц с ограниченными возможностями здоровья,*
- *детей,*
- *лиц, признанных недееспособными,*
- *престарелых лиц ,*
- *лиц, пострадавших от семейного насилия.*

**Люди с инвалидностью, пожилые граждане и другие уязвимые члены семьи** представляют собой особую категорию, которая в семье может сталкиваться с различными трудностями, непониманием и насилием.

Эти группы часто ограничены в доступе к информации, образованию, трудовой деятельности и услугам, что затрудняет их полноценное участие в социальной жизни и в семье. Когда такие группы людей страдают от насилия в семье, последствия могут быть более тяжелыми, поскольку им сложнее получить необходимую помощь и поддержку.

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

При взаимодействии с людьми с инвалидностью:

- устраняйте барьеры, мешающие доступу к услугам,
- проявляйте уважение и внимание к индивидуальным потребностям,
- развивайте коммуникативную компетентность,
- соблюдайте нормы уважительного и доступного общения,
- обеспечьте равный и качественный доступ к помощи.

*Просмотр видеоролика «Правила общения с людьми с инвалидностью»*  
[https://www.youtube.com/watch?v=D\\_8NnH8WNsk](https://www.youtube.com/watch?v=D_8NnH8WNsk)

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

**Обращение к человеку.** При разговоре с человеком с инвалидностью, следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

**Пожатие руки.** При знакомстве с человеком с инвалидностью, 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.

**Называйте себя и других.** При встрече с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно следует назвать себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, следует не забывать пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

**Предложение помощи.** Если вы предлагаете помощь (*например, подать трость незрячему человеку*), то надо подождать, пока ее примут, а затем спрашивать, что и как делать.

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

**Адекватность и вежливость.** Со взрослыми людьми с инвалидностью следует обращаться как со взрослыми. Следует обращаться к ним по имени и на вы.

**Не опирайтесь на кресло-коляску.** Опирайтесь или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

**Внимательность и терпеливость.** При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, надо слушать его внимательно. Необходимо быть терпеливым, подождать, когда человек сам закончит фразу. Не следует поправлять его и договаривать за него. Никогда не следует притворяться, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Необходимо повторить, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

**Расположение для беседы.** При разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, следует расположиться так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, надо расположиться так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно, постараться, чтобы вам ничего не мешало.

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

**Привлечение внимания человека.** Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, следует помахать ему рукой или похлопать по плечу. Следует смотреть ему прямо в глаза и говорить четко, но надо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

**Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность,** сказав: *«увидимся»* или *«вы слышали об этом..?»* тому, кто не может видеть или слышать.

На международном уровне существуют правила для общения лиц с разными расстройствами функций организма, и он достаточно велик. Главным является **непредвзятость, уважение, терпение.**

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

## При нарушении опорно-двигательного аппарата:

- При разговоре сидите на одном уровне с человеком с инвалидностью, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову.
- Не перемещайте костыли, палочки, трости или инвалидные кресла без получения разрешения.
- Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека. Не опирайтесь на коляску. Прежде чем оказать помощь в передвижении коляски, необходимо предложить, нужна ли помощь.

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

## Проблемы со слухом:

- Имейте список сурдопереводчиков вашего района.
- Расположитесь необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха, например, со стороны средства индивидуального усиления звука.
- В начале разговора убедитесь, что слабослышащий получатель услуг обратил на вас внимание.
- Если получатель услуги не обращен к вам лицом, осторожно коснитесь его плеча.
- Не кричите и не повышайте голос. Смотрите прямо на получателя услуг и не прикрывайте рот. Убедитесь, что вас понимают.
- Установите и зафиксируйте как можно скорее предпочтительный для человека способ общения.
- Используйте короткие и простые фразы, не используйте в речи специальные термины и сложные конструкции в предложениях.
- Говорите медленно и четко, чтобы получатель услуг мог читать по губам.
- Имейте возможность вызвать сурдопереводчика.

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

## Проблемы со зрением:

- Незрячему человеку нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости уточнить не только имена, но и должности).
- Предлагая незрячему человеку сесть, нужно направить его руку на спинку стула или подлокотник.
- В разговоре обращайтесь к получателю услуг, а не к его сопровождающему. Если в разговоре участвуют несколько человек, то не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
- Не прикасайтесь к человеку без предупреждения.
- Не думайте, что получатель услуги не может вас видеть совсем.
- Не убирайте трость или другое средство передвижения от получателя услуги.
- Подготовьте необходимую информацию, например, о правах и службах помощи, напечатанную большим шрифтом, в аудиоформате или в формате Брайля.
- При необходимости прочесть что-либо незрячему человеку говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию.

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

## Проблемы с речью:

- Если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха.
- Не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи.
- Не торопите, предоставьте человеку столько времени, сколько ему необходимо, чтобы объяснить свою проблему.
- Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль.
- Попросите человека повторить, если вы что-то не поняли.
- Формулируйте вопросы так, чтобы получатель услуги мог ответить «да» или «нет».
- При наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например переписку.

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

## Интеллектуальные нарушения:

- При взаимодействии необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если собеседнику некомфортно.
- При разговоре в присутствии человека с интеллектуальными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысла сказанного между иными людьми.
- Используйте простые слова и короткие предложения.
- Повторяйте инструкции и важную информацию различными способами, используя различные инструменты общения, чтобы помочь получателю услуги легче понять (например, анатомические модели или куклы);
- Следует помнить, что люди с нарушениями интеллектуального развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.
- Предоставьте получателю услуги номер телефона или способ повторного обращения к поставщику услуги в случае возникновения дополнительных вопросов.
- Следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания.

# Особенности общения с людьми с инвалидностью

Использование корректных терминов в отношении людей с инвалидностью

Некорректный термин	Корректный термин
Инвалид	Мужчина с инвалидностью Женщина с инвалидностью Люди с инвалидностью
ДЦПшник Человек, страдающий ДЦП	Человек с ДЦП
Даун Страдающий болезнью Дауна	Человек, живущий с синдромом Дауна Человек с синдромом Дауна Люди с особенностями развития
Глухонемые	Слабослышащие Люди с утратой слуха
Колясочники	Пользователь коляски Человек на коляске

# Особенности общения с пожилыми людьми

Насилие в отношении пожилых людей часто остаётся незамеченным, поскольку происходит в пределах семьи и сопровождается чувством стыда, страха перед оглаской или наказанием близких. Пожилые люди также могут не знать о своих правах или не иметь возможности обратиться за помощью.

Эффективное взаимодействие с пожилыми людьми, пострадавшими от насилия, требует особого подхода:

- общение должно быть чутким, уважительным и без давления;
- важно не только говорить, но и внимательно слушать, давая человеку возможность высказаться;
- обратите внимание на невербальные сигналы — жесты, мимику, позу;
- создавайте атмосферу доверия — сядьте рядом, соблюдайте комфортную дистанцию;
- подчеркивайте, что они не одни и могут рассчитывать на помощь и защиту.

# Особенности общения с пожилыми людьми

Кроме всего вышесказанного, при общении с пожилыми рекомендуется придерживаться также и следующих правил:

- Говорить нужно в среднем темпе, достаточно громко, выбирать слова с осторожностью, чтобы не обидеть пожилого человека. При разговоре о насилии необходимо тщательно соблюдать конфиденциальность и удалить из помещения лиц, которые могли бы совершить насилие. Особого контроля требует и обеспечение безопасности пожилого человека.
- Вместо того чтобы спросить: *«Вы себя чувствуете хорошо?»*, что подразумевает однозначный ответ, более эффективно задать вопрос: *«Как вы себя чувствуете?»*, давая собеседнику возможность рассказать о своем состоянии более подробно.
- Правильно реагировать на эмоции и состояние пожилого человека. Рассказывая о насилии, пожилой человек может разволноваться, состояние его здоровья может ухудшиться, например, повысится давление, усилится сердцебиение, разболится голова. Поэтому, если вы видите, что эмоциональное состояние пожилого человека является бурным, то успокойте его, предложите вызвать врача, принять его привычные лекарства.