

НОУ ВПО «Университет управления «ТИСБИ»
«Окружной учебно-методический центр по обучению инвалидов
Приволжского федерального округа»
АНО «Республиканский межвузовский центр по работе с лицами с ОВЗ»

Памятка студенту-волонтеру, оказывающему помощь студенту с ОВЗ



Казань 2015

Под. Ред.: Прусс Н.М. ректор НОУ ВПО «Университет управления «ТИСБИ»
Автор: Мелина Е.В. директор АНО «РМЦ по работе с лицами с ОВЗ»

Памятка студенту-волонтеру, оказывающему помощь студенту с ОВЗ: Памятка.-
Казань: Университет управления «ТИСБИ», 2015.-15 с.

В памятке представлена основная информация, имеющая огромную практическую значимость для вузов, и содержащая в себе правила общения с лицами с ограниченными возможностями здоровья в социуме, международные знаки и символы, относящиеся к людям с инвалидностью и маломобильным группам населения.

Также информация может быть использована в других образовательных учреждениях всех типов и уровней.

Памятка нацелена на широкую студенческую аудиторию, кроме того может быть полезна для специалистов системы образования, руководителей вузов, ссузов, специальных школ, преподавателей высших и средних профессиональных учебных заведений, сотрудников психологических и социальных служб, работающих с лицами с ОВЗ.

Содержание:

От авторов

1. Терминология
2. Общие правила общения
3. Правила общения по отношению к людям, испытывающим трудности при передвижении
4. Правила общения по отношению к людям с плохим зрением и незрячие
5. Правила общения по отношению к людям с нарушением слуха
6. Правила общения по отношению к людям с задержкой в развитии и проблемами общения
7. Правила общения по отношению к людям испытывающие затруднения в речи
8. Правила общения по отношению к людям с гиперкинезами (спастикой)
9. Правила общения по отношению к людям маленького роста
10. Международные символы и знаки



От авторов

Дорогой студент Университета управления «ТИСБИ»! В своих руках ты держишь уникальную памятку студенту-волонтеру, оказывающему помощь студенту (людям) с ограниченными возможностями здоровья.

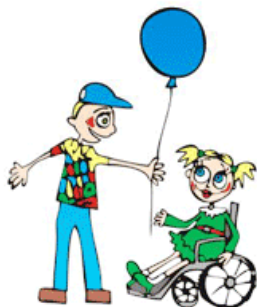
Как ты уже знаешь, проблема формирования толерантного отношения к людям с ограниченными возможностями здоровья является актуальной в современном обществе. Поэтому одним из важнейших социально-психологических факторов интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья в жизнь общества является отношение здоровых людей к инвалидам. Отношение социума к людям с ограниченными возможностями здоровья противоречиво. Это обусловлено тем, что в общественном сознании не сформирован позитивный образ человека с ограниченными возможностями здоровья. Большинство российских граждан, не считают таких людей полноценными членами общества, чаще делая акцент на отличиях, чем на интеграции равных прав и возможностей. Наверняка ты с нами согласишься, что необходимо создать условия для полноценной, максимально независимой жизни людей с ограниченными возможностями здоровья в социуме и ориентировать общество на создание безбарьерной среды обитания для таких людей, широко распространить готовность воспринимать людей с ограниченными возможностями здоровья в качестве равных членов общества.

Для этого нами и создана памятка, направленная на то, чтобы люди с ограниченными возможностями здоровья, обучающиеся в вузах, чувствовали себя полноценными членами общества, активно участвовали в общественной жизни, в то время как здоровым гражданам необходимо развивать уважение к любому человеку как ценности, независимо от наличия или отсутствия функциональных ограничений.

После прочтения данной памятки, общение с людьми с ограниченными возможностями станет для тебя свободным, ты научишься избегать типичных ошибок, при общении с ними, узнаешь рекомендуемые нейтральные слова и понятия, не создающие стереотипы и не затрагивающие чувств людей с инвалидностью.

Таким образом, в твоём сознании изменятся представления о людях с ОВЗ как «особых», «отличающихся» на «равных», «равноправных», «подобных».

Желаем тебе удачи в достижении поставленных целей и задач!



МИР ОДИН ДЛЯ ВСЕХ

1. Терминология

Яркий пример неудачного поиска новой корректной терминологии: в последние годы в устойчивый обиход СМИ вошло выражение «человек с ограниченными возможностями». Но это выражение не раскрывает тот факт, что **возможности человека ограничиваются извне (общественными условиями)**. И, что еще хуже, «по умолчанию» многие воспринимают словосочетание «человек с ограниченными возможностями» как характеристику того, что человек ограничен сам по себе (ограничен своим «дефектом», а не обществом).

Да и кто покажет нам пример человека с неограниченными возможностями?! Компромиссным вариантом может служить: «человек с ограниченными физическими возможностями» (здесь подразумевается, что умственные отличия тоже характеризуются как «физические»). Но для повседневной речи такое словосочетание оказывается слишком длинным и громоздким. **При социальном подходе к пониманию инвалидности наиболее нейтральным термином оказывается слово ... «инвалид»!**

Поскольку мы смотрим на человека, а не на его инвалидность, то лучше всего сказать «человек с инвалидностью».

РЕКОМЕНДУЕТСЯ: КОГДА ВЫ ГОВОРИТЕ ИЛИ ПИШЕТЕ О ЛЮДЯХ:

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
<i>при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:</i>	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
<i>«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью</i>	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит /	Страдает от полиомиелита /

имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой

ПРИМЕЧАНИЕ: «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.

ПОЧЕМУ ТАК ГОВОРИТЬ НЕЛЬЗЯ?

Некоторые слова, перечисленные в колонке «Избегайте», не вызывают сомнений в своей непригодности. Очевидно, что, назвав человека «*тормозом*» или «*дефективным*», вы оскорбите его. Однако другие слова и обороты стали вполне привычными. Почему же многие люди с инвалидностью считают их оскорбительными и не рекомендуют пользоваться ими в речи?

Небольшое исследование показало следующее: на пяти семинарах сотрудники «Перспективы» предлагали участникам (людям с различными видами инвалидности из 20 регионов России) написать, какие чувства и ассоциации вызывает у них то или иное слово и выражение. Вот типичные примеры, выбранные более чем из 120 ответов:

Очень распространенное выражение «**прикован к коляске**» – «обреченность», «цепи».

Слова «**глухонемой**», «**немой**» – невозможность общения, контакта.

«**Больной**» – значит, «надо лечить», «беспомощный».

Слова «**паралитик**», «**неполноценный**», «**безрукий**», «**больной**» вызывают сочувствие и жалость.

Брезгливость вызывают слова «**калека**», «**слабоумный**», «**даун**».

«**Псих**», «**слабоумный**», «**ненормальный**», «**шизик**» связаны с непредсказуемостью, опасностью и, как следствие, вызывают страх. Воспитанные люди при любых обстоятельствах избегают таких обобщений.

Выражения «**человек с ограниченными физическими возможностями**», «**человек на коляске**», «**человек с травмой позвоночника**», «**человек с инвалидностью**», «**незрячий**» – вызывают вполне нейтральные ассоциации.

Слово «**инвалид**» вызывает различные чувства, но в целом, большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

Некоторые из оборотов кажутся, на первый взгляд, надуманными. Как слишком длинный и не вполне точный оборот «*человек с ограниченными физическими возможностями*», также вряд ли подходит для устной речи и словосочетание «*человек, испытывающий трудности при передвижении*».

С другой стороны, есть сленг, которым пользуются сами люди с инвалидностью, общаясь между собой. Они считают нормальным употребление таких слов, как «*спинальник*», «*шейник*», «*колясочник*» (про людей с различными последствиями травмы спинного мозга), «*тотальник*» (про людей с полной потерей зрения), «*опорник*». Однако вряд ли можно ожидать, что эти выражения смогут употребляться широко и станут понятны широкой публике без объяснения. Данные слова также не стоит употреблять в присутствии детей, так как они могут вызвать непонимание.

На что нужно обязательно обратить внимание при выборе слов и выражений: **следует избегать стереотипов!**

«*Жертвы*» – это излишне драматический образ вечно несчастного и беспомощного человека. Человек, который, «*несмотря на что-то*», «*преодолеет*» трудности и ведет «*нормальную*» жизнь – тоже очень распространенный образ. «*С него нужно брать пример здоровым людям!*» – создавая такой образ, автор незаметно для себя впадает в покровительственный тон.

Кроме того, помните, что, стремясь к аккуратности и корректности, лучше **избегать поспешных обобщений и предположений**.

Наша речь связана с этикетом. Но, даже используя корректные выражения, можно поставить в неловкое положение и себя, и собеседника. **Когда не знаешь, как правильно себя вести, – чувствуешь себя неловко и скованно.**

Поэтому, не стесняйтесь спрашивать – как сказать правильно, – у самих инвалидов!



2. Общие правила общения

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.
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. **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, **назовите его (ее) по имени громко, помашите 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 это 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**.





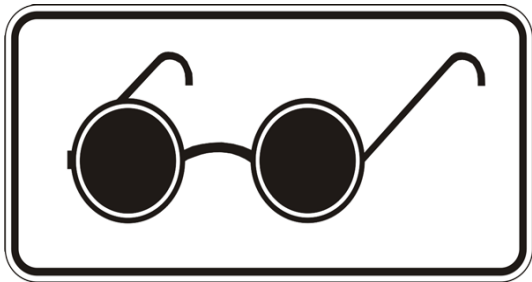
3. Правила общения с людьми, испытывающими трудности при передвижении

1. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала **катите ее медленно**. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
2. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить. **Всегда лично убеждайтесь в доступности мест**, где запланированы мероприятия.
3. **Не надо хлопать** человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
4. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши **лица были на одном уровне**. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
5. Если существуют архитектурные барьеры, **предупредите о них**, чтобы человек **заранее** имел возможность принимать решения.
6. **Помните, что**, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, **нет проблем со зрением, слухом и пониманием**.
7. Не думайте, что необходимость пользоваться **инвалидной коляской** – это трагедия. Это **способ свободного** (если нет архитектурных барьеров) **передвижения**. Есть 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.

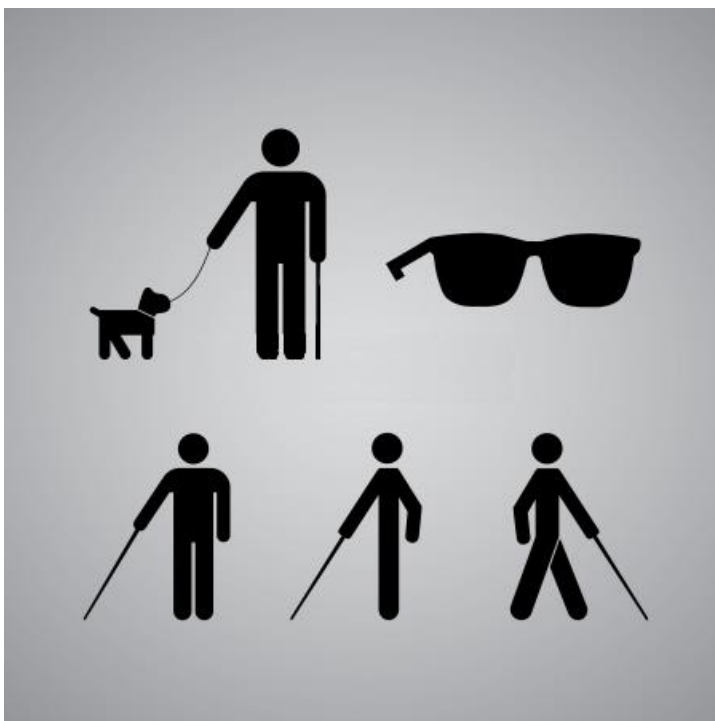


4. Правила общения с людьми с плохим зрением и незрячими

Нарушение зрения имеет много степеней. Человек может быть полностью слепым или плохо видеть, т.е. иметь остаточное зрение, различать свет и тень, цвет и очертания предмета. Все это надо выяснить и учитывать при общении.



1. Предлагая свою помощь, **направляйте человека**, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
2. **Не обижайтесь**, если Вашу помощь отклонили.
3. **Опишите коротко**, где Вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.
4. **Используйте, если это уместно**, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Но, иногда, это не всем это нравится. Делитесь увиденным.
5. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как к обычным домашним животным. **Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.**
6. Не отнимайте и не стискивайте **трость** человека.
7. Всегда выясните, 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.
8. 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.
9. **Всегда обращайтесь непосредственно к человеку**, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
10. **Всегда называйте себя и представляйте других** собеседников, а также остальных присутствующих. Если Вы хотите пожать руку, скажите об этом.
11. 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.
12. Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, **не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь**.
13. Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: **предупредите его, если Вы перемещаетесь**.



14. Вполне нормально употреблять выражение "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.
15. Избегайте **расплывчатых определений** и инструкций, которые обычно **сопровождаются жестами**.
16. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и **помогите выбраться на нужный путь**.
17. При спуске или подъеме по **ступенькам** ведите незрячего **перпендикулярно** к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека **не закладываете руки назад** - это неудобно.



5. Правила общения с людьми с нарушением слуха



1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, **смотрите прямо на него.**
2. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность **следить за выражением вашего лица.**
3. **Спросите** у человека с нарушением слуха, какой способ общения он предпочитает.
4. **Говорите более громко, четко и ясно**, если люди могут вас слышать, но не

воспринимают отдельные звуки. Не нужно излишне подчеркивать что-то. **Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.**

5. Если Вас просят повторить что-то, **попробуйте перефразировать** свое предложение. Используйте жесты.
6. Убедитесь, что Вас поняли. **Не стесняйтесь спросить**, понял ли Вас собеседник.
7. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой **сложный термин**, адрес, **напишите ее**, сообщите по SMS, факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
8. Если существуют трудности при устном общении, **спросите, не будет ли проще переписываться.** Сообщения должны быть простыми.
9. **Не забывайте о среде**, которая Вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
10. **Не меняйте тему разговора без предупреждения.**
11. Если Ваш собеседник обладает навыком читать по губам, 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.

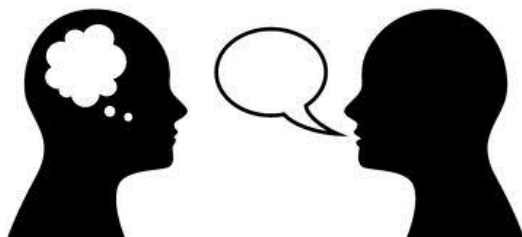


6. Правила общения с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения

1. Используйте **доступный язык**, выражайтесь точно и по делу.
2. **Избегайте словесных штампов и образных выражений**, если только вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком
3. **Не говорите "свысока"**. Не думайте, что Вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте,

рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.

5. Исходите из того, что **взрослый человек** с задержкой в развитии **имеет такой же опыт, как и любой другой** взрослый человек. **Обращайтесь** с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим.
6. Если необходимо, **используйте иллюстрации или фотографии**. **Будьте готовы повторить несколько раз**. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.
7. **Обращайтесь непосредственно к человеку**.
8. Помните, что люди с задержкой в развитии, **дееспособны** и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
9. Если это необходимо, **можете записать свое сообщение или предложение на бумаге**, предложите Вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.



7. Правила этикета по отношению к людям 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. Помните, что затруднения в речи – **не показатель** низкого уровня интеллекта человека.
6. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, **не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону**.
7. Старайтесь задавать **вопросы, которые требуют коротких ответов** или кивка.

8. **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.
9. **Не перебивайте его** и не подавляйте. **Не торопите** говорящего. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.
10. **Не думайте, что человек**, испытывающий затруднения в речи, **не может понять Вас**.
11. **Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями**, поскольку они - личная принадлежность человека.
12. Если у Вас возникают **проблемы в общении**, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать **другой способ** - написать, напечатать.



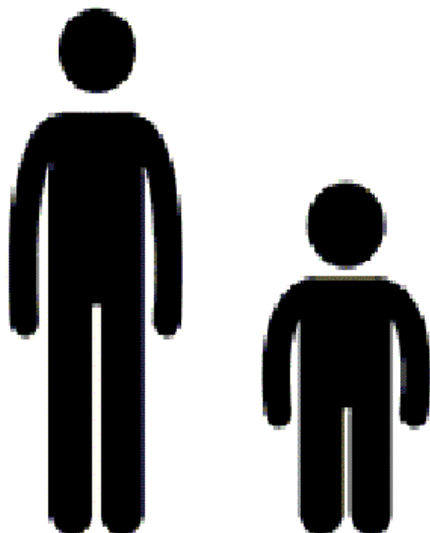


8. Правила общения с людьми с гиперкинезом (спастикой)

Гиперкинезы - произвольные 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 произвольные движения** Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажитесь в неловком положении.
3. **Предлагайте помощь ненавязчиво**, не привлекая всеобщего внимания.
4. **Поинтересуйтесь** у человека с гиперкинезами, **какая сервировка, посуда ему удобна.** Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.
5. Если человек с гиперкинезами попросил Вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки на стол, в сумку, **не бойтесь выполнить эту просьбу.**
6. **В транспорте:** при входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить **свою помощь**, спросите, **нужно ли это.** Некоторым людям помощь посторонних только мешает. Уступая место, не настаивайте, если человек отказался.
7. Если Вы **покупаете билеты** на мероприятие для человека или людей с гиперкинезами, выбирайте такие места, где они **не будут мешать другим зрителям** произвольными движениями. Если таких мест нет, нужно договориться с администрацией о дополнительных местах в проходе.
8. **Спокойно излагайте свои аргументы**, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает. Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать.
9. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "**Дополнительные правила этикета по отношению к людям с затруднениями в речи**".





9. Правила общения с людьми маленького роста

Убедитесь, что человек может достать необходимые предметы и использовать оборудование, например, телефон и т. д.

Разговаривая с человеком маленького роста, постарайтесь расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне – можно сесть на стул, на корточки, наклониться.

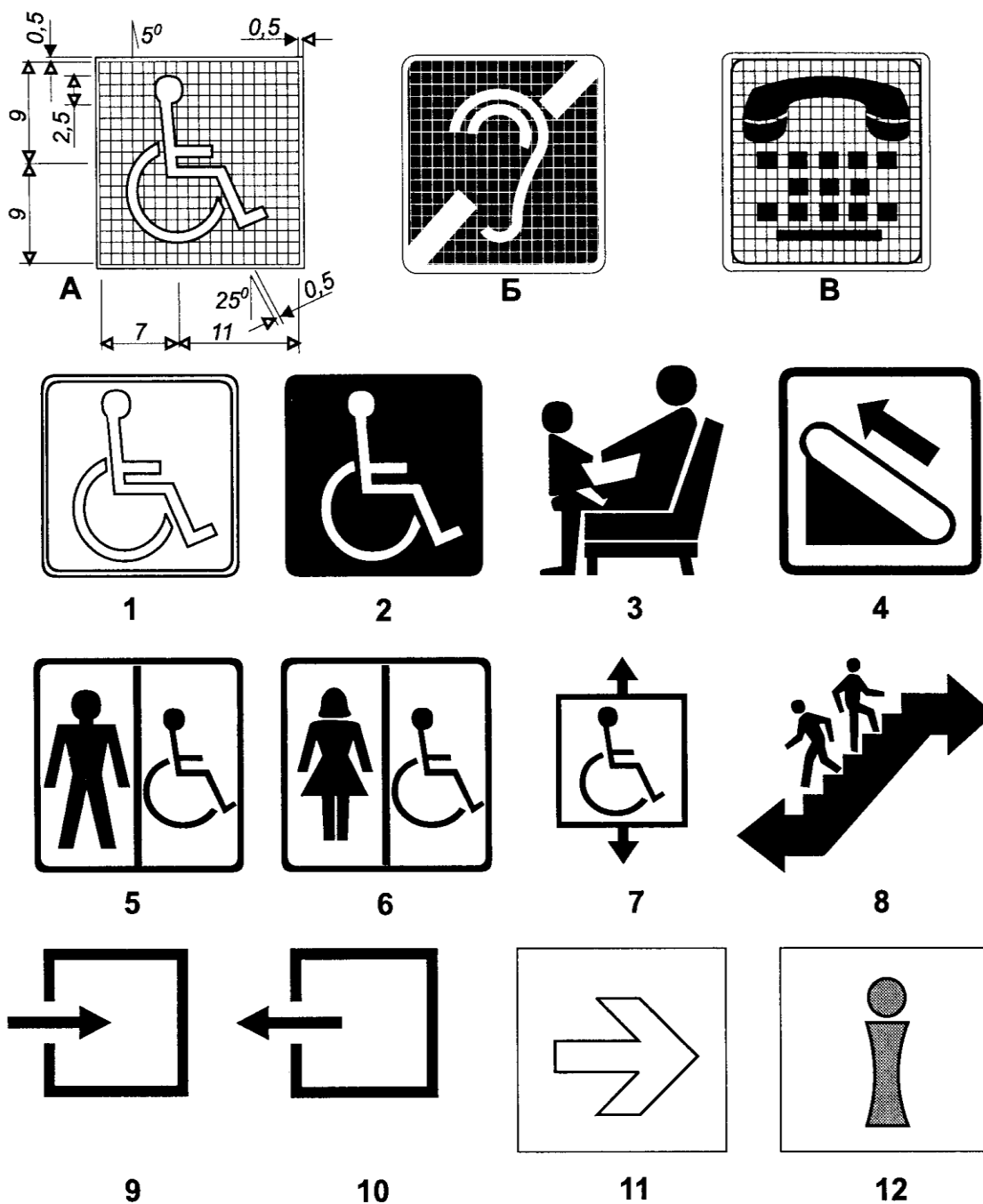
Не смущайтесь столь обширному списку того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, **рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны.** Если не знаете, что делать, **спросите об этом своего собеседника.** Не бойтесь задеть его этим – ведь Вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если Вы стремитесь быть понятым - Вас поймут. Не бойтесь шутить. **Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому**

человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.



ПОМНИТЕ Инвалидность не освобождает любого человека от ответственности.

10. Международные символы и знаки



- А — пропорции символа доступности для инвалидов;
 Б — пропорции символа доступности для людей с нарушением слуха;
 В — пропорции символа «Телекоммуникационные устройства для людей с нарушением слуха»;
 1, 2 — символы доступности для инвалидов; 3 — место для инвалидов, пожилых с детьми;
 4 — эскалатор (подъемник); 5, 6 — туалеты для инвалидов; 7 — лифт для инвалидов;
 8 — пути эвакуации; 9, 10 — вход и выход из помещения; 11 — направление движения (поворот);
 12 — информационный центр (справочная)