



Этика общения и особенности сопровождения людей с одновременными нарушениями слуха и зрения

**АНИЩЕНКО И.В.
ОГБУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ»,
Г. БЕЛГОРОД**

С целью создания комфортного сопровождения слепоглухого, для формирования позитивных взаимоотношений между сопровождающим и слепоглухим необходимо соблюдать основные правила и требования этики общения, а также рекомендации, представленные в этой статье.

Этика общения с глухими и слепоглухими

Для формирования позитивных взаимоотношений между сопровождающим и слепоглухим необходимо соблюдать основные правила и требования этики общения.

1. Используйте все общепринятые правила этикета. Общаясь со слепоглухим, помните о том, что какой бы сложной ни была эта инвалидность, это обычный человек. Каждому человеку иногда нужна помощь. Самое главное во всем общении – это гуманность и чуткость к потребностям и мыслям другого человека. Обращайтесь со слепоглухим как с равным.

2. При встрече с инвалидом представляйтесь первым представляя слепоглухого зрячему и наоборот, разверните его (слепоглухого) в сторону собеседника.

3. Если вы предлагаете помощь инвалиду, убедитесь, что он ее принимает, не стесняйтесь выяснить, как лучше ее оказать. Не обижайтесь, если от вашей помощи отказались.

4. Сохраняйте конфиденциальность информации, полученной от слепоглухого по его личным или интимным вопросам.

5. Не позволяйте себе принимать решения за взрослого слепоглухого человека, если он дееспособен, и вы не являетесь его официальным опекуном.

6. Избегайте разговоров о причинах инвалидности из любопытства

7. Находясь со слепоглухим, не выставляйте его «напоказ»

8. Старайтесь доходчиво и тактично рассказывать о внешности присутствующего с вами человека, к которому проявлен интерес со стороны слепоглухого человека

9. Не общайтесь в присутствии слепоглухого со зрячими людьми с помощью мимики и жестов

10. Необходимо подавать слепоглухому в руки предмет, документ, записку или деньги, за исключением тех случаев, когда он сам говорит, куда это надо положить. Когда читаете письмо или какой-нибудь документ, надо для убедительности дать слепоглухому его потрогать.

11. При необходимости деликатно помогите слепоглухому советом по улучшению его осанки, внешнего вида

12. Не оставляйте в неположенных местах посторонние предметы, которые могут помешать ориентировке и передвижению слепоглухих.

Рекомендации по организации коммуникативного контакта с глухими и слепоглухими

Группа слабослышащих с разной степенью потери зрения

Обычно слабослышащие слепые или слабовидящие (или практически глухие с разной степенью потери зрения, пользующиеся слуховыми аппаратами)

владеют вполне нормальной словесной устной речью и часто грамотной письменной речью. Среди них встречаются люди с невнятной, искажённой голосовой речью.

- Найти наиболее удобное место для общения со слепоглухим собеседником, где вам не будут мешать посторонние шумы или разговоры других людей
- Определить, с какой стороны ваш собеседник лучше слышит обращенную к нему речь и при какой громкости слепоглохому со слуховым аппаратом удобно вести диалог
- Расположиться перед собеседником, имеющим остаточное зрение, таким образом, чтобы ваше лицо и особенно губы были хорошо ему видны
- Встать строго напротив собеседника, имеющего «тоннельное» (трубчатое) поле зрения, так, чтобы ваши лицо и губы попадали в поле его зрения
- Говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы
- Периодически интересоваться, все ли понятно и успевает ли слепоглохый следить за вашими мыслями
- Выражать свои реакции не только голосом, но и прикосновениями рукой к руке или плечу слепоглохого

Группа слепоглохих с разной степенью потери слуха

Глохих (тотально или практически) с различной степенью потери зрения – от полной слепоты до слабовидения разделяют на две подгруппы – «словесников» и «жестовиков». Возможность общения с ними посредством голосовой речи, отсутствует.

Глохие «словесники» еще могут обращаться к вам посредством голосовой речи (если она нормальная), но без

обратной связи с вашей стороны. С «жестовиками» еще сложнее вступить в общение, даже одностороннее.

Для полноценного общения с данными категориями инвалидов необходимо воспользоваться услугами тифлосурдопереводчика или сурдопереводчика, владеющего основами общения со слепоглухими и знаниями их психологических особенностей.

- Учитывать продолжительное время, требующее для общения со слепоглухим человеком
- Общаться с самим слепоглухим, а не с его сопровождающим
- Воспользоваться помощью тифлосурдопереводчика, если не удастся самостоятельно и полноценно общаться со слепоглухим
- Общайтесь посредством записок со слабовидящим «словесником» и «жестовиком», написанных укрупненным шрифтом и не пытаться перейти на голосовую речь
- «письмо на ладони» простой способ общения, которым вы можете воспользоваться при беседе с тотально или практически слепоглухими людьми

Общие правила и особенности сопровождения слепоглухих

С целью создания комфортного сопровождения слепоглухого необходимо соблюдение некоторых общих рекомендаций:

- *Необходимо представиться, предварительно слегка прикоснувшись своей рукой к руке слепоглухого, сообщив свое*

имя, отчество и, при необходимости, фамилию, должность или социальный статус (соцработник, реабилитолог, волонтер и т.д.

- *Визуально определиться с наличием у слепоглухого остаточного зрения и слуха*
- *Определиться какими способами общения владеет слепоглухой человек*
- *Придерживаться необходимого темпа общения, позволяющего слепоглухому адекватно воспринимать передаваемую информацию*
- *Выяснить как слепоглухому человеку удобнее (или привычнее) идти вместе с сопровождающим*
- *Пригласить его пойти с вами, мягко взяв его за левую руку и положить ее под свою правую согнутую в локте руку (так, чтобы кисть его руки свободно легла на вашу ниже локтевого сгиба)*
- *Быть внимательным и осторожным*
- *Никогда резко не хватайте слепоглухого человека за руку или за плечо – это может сильно его напугать и создать конфликтную ситуацию*
- *В экстренных случаях остановитесь, по возможности в максимально краткие сроки объясните своему подопечному, что происходит*

- *Соблюдайте этику общения со слепоглухими*

Требования к сопровождающему

- *Профессиональная компетентность. Знания и умения в области реабилитации слепоглухих с учетом их психологических особенностей.*

- Информационная компетентность. Знания, умения и навыки нахождения информации, структурирования ее, адаптации к особенностям реабилитационного процесса, навыки работы с различными информационными ресурсами.
- Коммуникативная компетентность. Эмоциональная устойчивость, знание средств и способов общения со слепоглухими, способность конструировать прямую и обратную связь, знание технологий взаимодействия с людьми, деликатность, наличие способности слушать и «слышать» проблемы слепоглухих, ориентироваться в изменениях, которые возникают в ходе взаимодействия с ними, позволяющие лучше понять психологические особенности и повысить качество процесса сопровождения.
- Правовая компетентность. Знание и использование основных правовых документов, позволяющих ориентироваться в реабилитационном процессе слепоглухих с позиции законодательства, решение проблем слепоглухих различной сложности при сопровождении на основе имеющихся знаний.
- Личные качества. Психологическая устойчивость, уравновешенность, доброжелательность, терпение, адекватность восприятия, внимательность, ответственность, желание оказывать помощь слепоглухим людям.

Особенности сопровождения слепоглухих без остатка зрения

Методика сопровождения слепоглухих без остатка зрения или с практической слепотой, с любым состоянием дефекта слуха полностью основана на тактильно-контактных формах

взаимодействия и общения с инвалидом, без необходимости дублирования голосовой речью.

- Никогда не беритесь за трость слепоглухого, не тяните ее за собой: это неудобно для слепоглухого и воспринимается им как пренебрежение с вашей стороны
- Не старайтесь ходить быстро, чтобы слепоглухому было удобно идти рядом с вами и следить за вашими движениями, не теряя контакта с вами
- Различную информацию (о препятствиях и т.д.) лучше передавать
- слепоглухому в виде тактильных сигналов в руку или движениями локтем
- В случае необходимости отлучиться ненадолго от слепоглухого, сообщите ему об этом, предложив ему подождать вас в безопасном месте

Особенности сопровождения инвалидов с остаточным зрением или слухом

Методика сопровождения слепоглухих, имеющих остаточное зрение или слух, основана на визуальных, тактильно-контактных формах взаимодействия с инвалидом и возможностью дублирования голосовой речью.

- Старайтесь идти на полшага впереди него, при этом слепоглухой должен держаться за руку сопровождающего (и/или берет его под руку, или придерживается его руки чуть выше локтя). Такая позиция дает возможность вовремя отреагировать на движения сопровождающего, остановится, замедлить или ускорить шаг, подготовиться к спуску по лестнице или прохождению через узкое место (например, в дверь) и т.д.

- При возникновении препятствия, например, спуск по лестнице или переход через дорогу, необходимо приостановиться. На свою руку положите руку слепоглухого и просигнализируйте движением вашей кисти вверх (если нужно подниматься), или движением вниз (если нужно спускаться). Как только вы спуститесь с последней ступеньки – остановитесь, (можно выпрямить ладонь, находящуюся под рукой слепоглухого), чтобы человек понял, что ступеньки закончились.

- Свои действия по возможности продублируйте голосом. Если у лестничного марша есть перила, при подъеме или спуске с лестницы положите руку слепоглухого на перила: он сам сможет идти по лестнице и сориентируется, когда лестница закончится

- Сопровождающий должен ознакомить слепоглухого с посещаемым объектом, при этом необходимо обратить его внимание на некоторые ориентиры. Например, на изменение фактуры стен помещения или напольного покрытия. Слепоглухой при изучении незнакомого пространства использует одну руку в качестве ведущей, а второй держится за сопровождающего.

- При передвижении с сопровождающим слепоглухой обязательно должен использовать трость, служащую дополнительным средством ориентировки.