

Список литературы

1. Государев, Н.А. Методы развития навыков общения / Н.А. Государев // Специальная психология / Н.А. Государев. – М., 2008. – С. 193 – 199.
2. Кошечкина, И.П. Общение с людьми с ограниченными возможностями / И.П. Кошечкина, А.А. Канке // Профессиональная этика и психология делового общения / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М., 2009. – С. 241 – 248.
3. Меновщиков, В.Ю. Психосоциальная работа с инвалидами и их родственниками / В.Ю. Меновщиков // Рабочая книга психолога социальной защиты / В.Ю. Меновщиков. – М., 2009. – С. 140 – 160.
4. Ткаченко, В.С. Ограничения у инвалидов в сфере коммуникации / В.С. Ткаченко // Медико-социальные основы независимой жизни инвалидов / В.С. Ткаченко. – М., 2010. – С. 199 – 205.

Электронные ресурсы

5. Всероссийское общество инвалидов России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.voi.ru>
6. Конвенция о правах инвалидов [Электронный ресурс]: Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2008 г. №61/106. – Режим доступа: Система Гарант
7. Региональная общественная организация инвалидов «Перспектива» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.perspektiva-inva.ru>
8. Союз инвалидов России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rosinvalid.ru>

456228, Челябинская обл.,
г. Златоуст, ул. Космонавтов, д. 1
Центральная городская библиотека
Тел.: 8 (3513)65-32-64



Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система
Златоустовского городского округа»
Центральная городская библиотека



ОСОБЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ:
КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

Информационный буклет

Составитель: Выпряхкина Е.П.,
зав. организационно-методическим отделом ЦГБ

Компьютерный дизайн: Кудреватых М.В.,
зав. отделом маркетинга ЦГБ

Златоуст, 2015 г.

Дружелюбное и искреннее отношение само по себе довольно часто способно оказать помощь и поддержку. Небрежность в общении, высокомерие, невежливость приведет к тому, что человеку больше не захочется приходить туда, где с ним так обращаются. Это аксиома. И это касается всех посетителей библиотеки (и не только библиотеки), независимо от возраста и состояния здоровья. Однако, соблюдая общепринятые нормы общения, при обслуживании людей с инвалидностью необходимо дополнительно обратить внимание на некоторые особенности, связанными с теми или иными ограничения их здоровья.

Мы предлагаем Вам не правила (не нужно думать, что люди с инвалидностью требуют какого-то специального обхождения!), а всего лишь рекомендации, которые, надеемся, помогут вам наладить контакты и снять неловкость:

Помните обычные правила вежливости: нельзя разглядывать людей, даже если кажется, что им это незаметно. Не нужно проявлять преувеличенного сочувствия. Людям с инвалидностью не следует задавать вопросов личного характера. Если человек захочет рассказать о своем здоровье, он заговорит об этом первым.

Когда разговариваете с человеком с инвалидностью, всегда обращайтесь непосредственно к нему, даже если его кто-то сопровождает.

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.

Общайтесь со взрослыми людьми с инвалидностью как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на "ты", только если Вы хорошо знакомы.

Фокусируйтесь не на инвалидности человека, а на нем или на проблеме, которую Вы обсуждаете. Помните, что люди с инвалидностью интересуются теми же темами и сюжетами, как и обычные, здоровые люди.

Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т. д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения.

Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Не стесняйтесь переспрашивать, если Вы не поняли собеседника.

Говорите нормальным тоном и языком. Если кому-то нужно, чтобы Вы говорили громче, Вас об этом попросят.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко.

Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Это важно: не кидайтесь на помощь, если Вас об этом еще не просили!

Как в любом случае, связанном с вопросами этикета, когда Вы сделали ошибку, извинитесь, поправьте себя, сделайте для себя выводы и продолжайте.

При организации мероприятий:

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где они запланированы.
- Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.
- Если существуют архитектурные препятствия, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Например, есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые при этом 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 в местах, где это им доступно.
- Не смущайтесь, если из-за недостатка опыта Вы случайно допустили оплошность, расслабьтесь и не акцентируйте на ней внимание, однако, старайтесь не допускать повторения ситуации.

И, наконец... Не смущайтесь столь обширному списку того, что правильно, а что неправильно. Будьте спокойны и доброжелательны. 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.