**Основные правила этикета при общении с людьми, имеющими ограничения по здоровью.**

При организации работы с инвалидами необходимо помнить о соблюдении стандартных правил этики общения с этой категорией населения:

разговаривая с человеком, обращайтесь непосредственно к нему самому, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику;

знакомясь с человеком, вполне допустимо аккуратно пожать ему руку, даже тому, кто с трудом двигает рукой или использует протез;

предлагая помощь, подождите, когда ее примут, а затем спрашивайте, что и как лучше сделать, если что-то непонятно, не стесняйтесь переспросить;

абсолютно корректно говорить незрячему: "Увидимся" или "Посмотри на это", а неслышащему: "Вы слышали об этом?";

пропуская человека на инвалидном кресле вперед, следует говорить: "Проходите!";

общайтесь с человеком на равных.

Например, если человек страдает церебральным параличом, то он прекрасно понимает все, что ему говорят, поэтому не нужно разговаривать с ним громко и чересчур четко;

если вы видите, что человек прекрасно справляется с чем-либо сам, то не следует предлагать ему помощь.

**Предлагаем рассмотреть правила коммуникации и взаимодействия с каждой категорией людей с ограниченными возможностями здоровья в отдельности.**

***Люди, передвигающиеся на кресле-коляске***

Кресло-коляска — это личное пространство человека, поэтому ни в коем случае не облокачивайтесь на нее и не толкайте, не получив на это разрешения.

Если вам разрешили передвигать кресло-коляску, стоит начинать движение медленно. Устройство быстро набирает скорость, а резкий толчок может привести к потере равновесия. Заранее поинтересуйтесь, что делать, если на пути возникнут архитектурные барьеры.

Не хлопайте человека, находящегося в кресле-коляске, по спине или плечу, это может вызвать болевые ощущения.

Во время общения лучше расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне.

Избегайте положения, при котором собеседнику приходится запрокидывать голову.

Пропуская человека на кресле-коляске вперед, всегда говорите: "Проходите!", но ни в коем случае не "Проезжайте!".

Человеку с проблемами опорно-двигательного аппарата легче садиться и вставать с высокого сиденья (от 0,5 м) с подлокотниками и спинкой, поэтому следует предлагать ему сиденья только такого типа.

Не следует настойчиво просить человека присесть, если он этого не хочет.

***Люди, частично или полностью лишенные зрения***

Для того чтобы поздороваться с человеком, допустимо стандартно поприветствовать его или слегка дотронуться до его руки и представиться.

При встрече с человеком обязательно представьте себя и тех людей, которые пришли вместе с вами.

Обязательно предупреждайте человека заранее о тех действиях, которые собираетесь совершить. Абсолютно нормально употреблять в разговоре слово "посмотрите", так как для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.

Предлагая свою помощь, не нужно тащить человека за собой.

Опишите кратко, где вы находитесь, и предложите взять вас под руку или за плечо.

Заранее предупреждайте его о препятствиях: ступенях, спусках, ямах, низких потолках.

Не командуйте, не трогайте и не играйте с собаками-проводниками; это не обычное домашнее животное, а основной помощник незрячего человека.

Предлагая человеку сесть, не усаживайте его сами, а направьте руку на спинку стула или кресла. Если вы предлагаете потрогать какой-то предмет, то предоставьте возможность сделать это свободно.

Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, просто подайте его, а не тяните кисть незрячего к предмету и не берите этот предмет его рукой.

При общении с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому обращаетесь.

Если вы заметили, что человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, а подойдите и помогите найти верное направление.

При спуске или подъеме по ступенькам ведите человека строго перпендикулярно.

Передвигаясь, не делайте рывков и резких движений.

***Люди с нарушением слуха***

Всегда подходите к неслышащему человеку спереди, не говорите ему в спину.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, используйте жесты, также допустимо аккуратно похлопать его по плечу в том случае, если он стоит к вам спиной.

Разговаривая с человеком, смотрите прямо на него.

Не используйте слово "глухонемой", корректно говорить: неслышащий или человек с нарушением слуха.

При разговоре с человеком старайтесь не загораживать лицо руками, не отворачивайте и не опускайте лицо вниз, не затеняйте его волосами или чем-то еще.

Говорите о четко и ровно, не нужно излишне подчеркивать что-то, так как по губам можно прочитать лишь часть слов.

Активно используйте мимику лица, а жесты стоит использовать в умеренном количестве.

Ни в коем случае не кричите в ухо, особенно в ухо со слуховым аппаратом.

Следует использовать упрощенные предложения и избегать несущественных слов.

Если собеседник просит повторить предложение, попробуйте его перефразировать.

Убедитесь, что человек вас понял, не стесняйтесь спросить об этом.

Общаясь через сурдопереводчика, обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к сопровождающему.

Если существуют трудности при устном общении, предложите продолжить общение в письменной форме или воспользоваться онлайн-переводчиком для людей с нарушением слуха.

***Люди с ментальными нарушениями***

Разговаривая с человеком, старайтесь использовать максимально простые фразы.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Терпеливо ждите, когда человек сам закончит фразу, позволив ему выговориться.

Слушайте его внимательно и не поправляйте, даже если догадались о значении фразы.

Не пытайтесь ускорить разговор.

Если вы спешите, лучше извинитесь и договоритесь об общении позже.

Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

Если вам не удалось понять собеседника, попросите произнести слова по буквам.

Если разобрать слова сложно, попросите человека написать то, что он хочет, на листе бумаги.