



Абилимпикс

**Обучающая программа
«ВОЛОНТЕРЫ
АБИЛИМПИКС»**

Обучающая программа «ВОЛОНТЕРЫ АБИЛИМПИКС»

Тема 1. Добровольческая (волонтерская) деятельность

В России нет различия между добровольческой и волонтерской деятельностью, понятие «волонтер» чаще употребляется в международных проектах, так как в английском языке оно звучит как «volunteer».

Добровольческая деятельность - форма социального служения, осуществляемая по свободному волеизъявлению граждан, направленная на бескорыстное оказание социально значимых услуг на местном, национальном или международном уровнях, способствующая личностному росту и развитию выполняющих эту деятельность граждан (добровольцев).

Целью волонтерской программы «Абилимпикс» является подготовка и организация волонтерского сопровождения Регионального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс», а также Национального и Международного Чемпионатов

Компетенции (умения) волонтеров:

- *Мотивация* – обладает знаниями о Чемпионате «Абилимпикс», и хочет участвовать в настоящий период.
- *Ответственность* – действует систематично и организованно, берет ответственность за свою работу.
- *Стрессоустойчивость* – контролирует свои эмоции во время работы.
- *Работа в команде* – имеет навык работы в команде, умеет распределять и делиться ответственностью.
- *Коммуникация (общение)* – обладает навыками эффективной коммуникации, знает правила коммуникации, особенно со специализированными группами (например – люди с инвалидностью, иностранные граждане, религиозные лица и др.).
- *Лидерство и проактивность* – оказывает влияние на других людей, способен мотивировать других людей, заряжать позитивными эмоциями

Ценности волонтерской деятельности:

- *Оптимизм (позитивное отношение к жизни);*
- *Социальная ответственность;*
- *Социальные навыки – самостоятельное принятие решений;*
- *Доброта/неравнодушное отношение;*

- *Ценность человеческой жизни («Мы принимаем тебя таким, какой ты есть, и ты принимай других!»);*
- *Ценности здорового образа жизни;*
- *Ценность участия.*

Как стать волонтером Чемпионата «Абилимпикс»

Шаг 1. Регистрация на официальном сайте vol.rgsu.net, заполнение анкеты;

Шаг 2. Пройти собеседование;

Шаг 3. Пройти 3 этапа обучения;

Шаг 4. Получить аккредитацию и экипировку;

Шаг 5. Прийти на смену и проявить свои компетенции на Чемпионате.

Тема 2. Технологии работы волонтеров с людьми с инвалидностью

Важным элементом обучения кандидатов в волонтеры является тренинг «Особенности работы волонтеров с людьми с инвалидностью», так как волонтеры должны знать специфические особенности будущих участников «Абилимпикс».

С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с участниками «Абилимпикс» с ОВЗ, необходимо учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности людей данной категории.

Кого мы можем считать человеком с инвалидностью?

Чаще всего **человеком с инвалидностью** считают индивида, у которого возможности его личной жизнедеятельности в обществе ограничены из-за его физических, умственных, сенсорных или психических отклонений.

Сам термин «инвалидность» имеет латинские корни и означает «не обладающий здоровьем» («in» + «validus»).

В мировой практике также используется другой термин — **лицо с ограниченными возможностями здоровья**. В обиходе это полный синоним термина «инвалид», однако, например, в практике ООН эти понятия различаются:

лицо с ограниченными возможностями здоровья — это человек с определенным дефектом (нарушением функционирования организма),

а *инвалид* — это лицо, у которого дефекты приводят к определенным затруднениям в жизни.

То есть само по себе наличие дефектов не является достаточным для признания лица инвалидом. С точки зрения ООН, требуются последствия в виде ограничений в разных сферах жизнедеятельности.

То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем, и как ведем себя по отношению к другим людям. Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной/здоровый», «нормальный/ненормальный», «умственно отсталый», «обычный/неполноценный», «даун», «калека» и т.п.

Нежелательное употребление слов	Используйте эти слова
Врожденный дефект, несчастье	Врожденная инвалидность
Страдает ДЦП	Имеет ДЦП
Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита, жертва полиомиелита.	Перенес полиомиелит, имеет инвалидность в результате полиомиелита
Эпилептик, припадочный	Человек с эпилепсией

Тема 2.1. Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата

2.1.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (далее – НОДА)

Категория лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата – неоднородная по составу. Имеется значительный разброс первичных патологий и вторичных нарушений развития.

Отмечаются следующие виды патологии опорно-двигательного аппарата:

I. Заболевания нервной системы:

- детский церебральный паралич (ДЦП);
- полиомиелит.

II. Врожденная патология опорно-двигательного аппарата:

- врожденный вывих бедра;
- кривошея;
- косолапость и другие деформации стоп;
- аномалии развития позвоночника (сколиоз);
- недоразвитие и дефекты конечностей (верхних и/или нижних);
- аномалии развития пальцев кисти;

- артрогрипоз (врожденное уродство).

III. Приобретенные заболевания и повреждения опорно-двигательного аппарата:

- травматические повреждения спинного мозга, головного мозга и конечностей;

- полиартрит;

- заболевания скелета (туберкулез, опухоли костей, остеомиелит);

- системные заболевания скелета (хондродистрофия, рахит).

2.1.2. Как волонтеру правильно выстроить коммуникацию (общение) с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата?

Особое влияние на создание нового общественного стандарта по отношению к людям с инвалидностью может оказать волонтерство - явление, когда человек, имеющий возможность оказать кому-то помощь, предлагает ее совершенно бескорыстно, и, тем самым, позволяет раскрыться другому человеку. Кроме того, следует учесть, что человек, имеющий заболевания опорно-двигательного аппарата, постоянно находится в изоляции от регулярного общения, и его недостаток может сформировать определенные психологические комплексы.

Например, может проявляться робость и недоверие к окружающим, неуверенность в собственных способностях, опасение в возможностях добровольцев, оказывающих ему помощь. Такие психологические комплексы вызваны функциональной зависимостью от постоянной прикованности к инвалидному креслу, когда он вынужден общаться с окружающими, находясь по отношению к ним, как бы «снизу», что вырабатывает дополнительную неуверенность. Чтобы преодолеть эти комплексы, а заодно выработать правильный (грамотный) стиль поведения волонтера с учетом специфики данной группы людей с инвалидностью, необходимо осознать несколько житейских истин.

Во-первых, предлагая свою помощь, необходимо учитывать, что жизнь человека с ОВЗ во многом зависит от его близких, с которыми он живет. Как правило, это родители, но не только. Поэтому волонтер должен уметь снимать эти опасения при помощи простых правил общения:

- демонстрировать грамотность своей подготовки работы с людьми с инвалидностью;

- проявлять доброжелательность и доброту;

- обязательно ставить в известность родителей и самого подопечного о том, как и в какие сроки он намерен выполнить поставленную задачу;
- уточнять у близких о наличии дополнительной информации, которая на их взгляд поможет лучше справиться с ней.

Прямой контакт волонтера с семьей и самим подшефным важен еще и для того, чтобы избежать опасности для последних от проникновения в дом злоумышленников под видом добровольца.

Во-вторых, чтобы волонтер (да и любой другой человек) мог уверенно взаимодействовать с людьми, имеющими инвалидность, необходимо уяснить несколько следующих этических правил:

- когда вас знакомят с человеком, имеющим инвалидность, вполне естественно пожать ему руку;
- обращайтесь напрямую к человеку, имеющему инвалидность, а не к сопровождающему лицу или переводчику;
- в начале разговора представляйтесь сами и, если необходимо, представляйте людей, находящихся рядом;
- обращайтесь к детям с инвалидностью по имени, к подросткам и людям старшего возраста по имени и отчеству;
- прежде чем оказывать помощь, всегда спрашивайте, чего именно от вас ждут. Вы предложили помощь - и ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Внимательно выслушивайте указания человека с инвалидностью, перед тем как начинать действовать. Если вам не все ясно, попросите повторить указание;
- не следует относиться к человеку с инвалидностью как к объекту снисхождения или жалости;
- будьте внимательны, дружелюбны, терпеливы.

В отношениях с человеком, имеющим инвалидность, совершенно исключается покровительственный тон, который часто возникает как следствие общих предрассудков, не основанных на опыте непосредственного общения с этим человеком. А если сомневаетесь или не знаете, как поступить, будьте естественны и рассчитывайте на свой здравый смысл. 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 действительно 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.

2.1.3. Как волонтеру правильно взаимодействовать с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата.

Чаще всего люди с данной категорией инвалидности используют инвалидное кресло, костыли либо другие технические приспособления. Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые 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. Объекты жизнедеятельности (дома, магазины, поликлиники, библиотеки и др.), на которых не учитываются потребности людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, могут оказать наиболее негативное влияние на эту группу. И напротив, универсальный доступный транспорт, доступные пути передвижения, исключая ступеньки и обеспечивающие постепенное передвижение с уровня на уровень, очень важны для того, чтобы эти люди могли в полной мере наслаждаться жизнью.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

Волонтеру при взаимодействии с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата важно соблюдать следующие правила:

1) Когда вас знакомят с человеком, передвигающимся на коляске, **вполне естественно пожать ему руку** - даже те, кому трудно двигать рукой, или те, кто пользуются протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

2) Когда общаетесь с человеком, использующим инвалидную коляску, **присядьте на корточки, или отойдите от него на метр**, чтобы он мог на вас нормально смотреть.

3) Не прикасайтесь к коляске, пока вас не попросят.

4) **Не прикасайтесь к человеку, использующему инвалидную коляску и его вещам.**

5) **Нужно подойти и представиться, предложить свои услуги, но не стоит быть назойливым.**

6) Коляска относится к личному пространству человека. **Опирайтесь на нее или повиснуть – все равно, что делать то же самое с ее обладателем. Начать катить без спроса – грубейшее нарушение, сравнимое с тем, что**

взять человека здорового, стоящего на остановке, перекинуть через плечо и понести в неизвестном направлении, ничего не объясняя. **Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.**

7) **Ни в коем случае не пытайтесь без спроса поднять коляску с инвалидом и пронести ее** в тех местах, где нет пандуса или лифта. Имейте в виду, что даже если владелец коляски не против, для таких манипуляций требуется персонал, который имеет особый опыт. В крайнем случае воспользуйтесь рекомендациями инвалида.

8) Если вам разрешили катить коляску, сначала **катите ее медленно**. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

9) Имейте в виду, что **коляски с электромотором**, как правило, имеют табличку, где указан тип батареи, имеется схема, как ее отсоединить, как перевести коляску в режим ручного движения и кто является владельцем коляски.

10) Если вы готовите встречу, в которой участвуют люди, использующие коляски или испытывающие трудности в передвижении, **побеспокойтесь о том, чтобы там, где есть барьеры** (пороги, ступени, двери и пр.), **были сотрудники, готовые помочь. Позаботьтесь о том, чтобы человек, использующий коляску, мог дотянуться до нужных ему вещей. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия.**

11) Если человек на коляске расположился таким образом, что мешает пройти вам или другим людям, можно ли его подвинуть? Конечно, он же не один в мире. Но **коляску нельзя начинать катить без предварительного разговора с ее хозяином.**

12) Если существуют **архитектурные барьеры, предупредите о них**, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

13) Помните, что, как правило, у **людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием**. Отдельной категорией выступают люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата, способные передвигаться самостоятельно, в том числе используя трости, костыли или ходунки. В эту группу входят те, кто может ходить, но нуждается в приспособлениях для облегчения ходьбы, или те, кому трудно передвигаться на большие расстояния. Если человек использует приспособления для ходьбы - трости, костыли или ходунки, **ему может быть сложно пользоваться руками, когда он стоит, чтобы достать телефон или заполнить документы**. Некоторым комфортнее делать это сидя. Другие предпочитают стоять, потому что вставать и садиться сложно или неудобно. Поэтому

волонтеру важно помнить, что таким людям **можно предложить, но не настаивать присесть.**

Что можно еще сделать?

Если человеку сложно ходить, **будьте готовы проявить индивидуальный подход.** Найдите место, где человек может присесть, и принесите его вещи к нему. Можно предложить помощь в размещении верхней одежды, сумок, чемоданов или других вещей. Уместно будет предложить открыть дверь. **Помните, что нельзя трогать и переставлять костыли, трости, ходунки без разрешения человека.**

Вы не сразу запомните все правила взаимодействия и общения с людьми с инвалидностью, но в любом случае ваше искреннее желание помочь подскажет вам, как действовать правильно.

2.2. Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением зрения

2.2.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением зрения (слепые и слабовидящие)

По состоянию зрительной функции среди слепых выделяют:

- тотальную слепоту;
- практическую слепоту (светоощущение: способность различать свет и тьму либо форменное зрение: возможность различать формы предмета, выделять фигуры из фона).

Слабовидение связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие ее поражения.

2.2.2. Что должен знать волонтер при сопровождении человека с нарушением зрения

Многим сопровождение слепого или слабовидящего человека представляется простым делом — взял под руку и иди с ним. Однако, это далеко не так, с течением времени сложились определенные правила или приемы сопровождения. Умелое сопровождение обеспечивает не только безопасность передвижения, но и снимает у незрячего излишнее напряжение при ходьбе на улице и в помещении. Поэтому порядок сопровождения надо знать как незрячему, так и сопровождающему.

Порядок сопровождения:

1. Оказывая помощь при передвижении инвалида по зрению, **предложите ему свою руку в качестве опоры.**

2. Сопровождающий должен идти с левой стороны от инвалида по зрению на расстоянии полушага, во избежание столкновения незрячего со встречным потоком пешеходов. Если возникает необходимость поменяться местами, волонтер останавливается и стоит на месте, а слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его.

3. Сопровождение инвалида по зрению волонтером: инвалид по зрению берет волонтера под руку чуть выше локтя и держит его легко, чтобы не сковывать движения, но достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он идет на расстоянии полушага за волонтером, повторяя его движения. **Перед препятствиями следует замедлять скорость передвижения.** По движениям волонтера инвалид по зрению должен определить характер препятствия. Инвалид по зрению чувствует, как сопровождающий его волонтер поднимается на ступеньку лестницы или начинает спускаться по лестнице, как сходит с тротуара на дорогу, **предупреждения о подъеме или спуске становятся излишними, но только в случае, если инвалид по зрению сообщит об этом волонтеру.**

3.1. Сопровождение по узким проходам. При передвижении по узким проходам волонтер отводит руку назад, а инвалид по зрению несколько вытягивает свою руку и следует непосредственно за сопровождающим на расстоянии одного полного шага. Когда волонтер встает в обычную позу, инвалид по зрению чувствует, что дальнейший путь свободен и занимает свое место в полушаге от сопровождающего, однако волонтеру следует предупреждать инвалида по зрению о начале и завершении узкого прохода.

3.2. При входе в помещение или выходе из него волонтер открывает дверь, а инвалид по зрению свободной рукой закрывает ее, не теряя при этом контакта с сопровождающим.

3.3. При спуске или подъеме по ступенькам волонтеру следует направить незрячего человека перпендикулярно к ним. При подъеме или спуске по лестнице волонтер должен всегда опережать инвалида по зрению на ступеньку. *При подъеме* сопровождающий придерживается за перила, а слабовидящий человек идет рядом с ним. *При спуске с лестницы* инвалид по зрению придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим волонтером. **Передвигаясь, волонтер не должен делать рывков, резких движений.** Когда волонтер достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается незрячий, выравнивается, инвалид по зрению понимает, что спуск или подъем завершен. **При спуске с лестницы волонтер должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как сойдет с последней ступеньки.** Если он сделает это раньше, слабовидящий человек, предположив, что лестница уже кончилась, может оступиться.

Волонтеру следует помнить, что инвалида по зрению **необходимо предупреждать о начале или завершении спуска (подъема)**. Если волонтер при быстрой ходьбе, не сбавляя темпа, подведет слабовидящего человека к ступенькам здания под углом 45°, инвалид по зрению может оступиться, потерять равновесие и получить травму.

3.4. При посадке в легковой автомобиль волонтер должен положить руку слабовидящего человека на ручку двери, чтобы он сам открыл ее. Открыв дверь, инвалид по зрению правую руку перекладывает на внутреннюю ручку двери, а левую кладет на сидение, заносит вперед левую ногу и садится. Если марка (модель) автомобиля не знакома незрячему, то взявшись правой рукой за внутреннюю ручку двери, он левой рукой проверит, высоко ли находится верхняя кромка дверного проема, чтобы не удариться об нее головой.

3.5. При сопровождении инвалида по зрению в незнакомое учреждение необходимо создать условия, чтобы он быстро сориентировался в незнакомом месте. Если в учреждении имеется **мнемосхема** необходимо подвести к ней инвалида по зрению или рассказать ему об этом помещении.

3.6. Если инвалиду по зрению необходимо присесть: волонтер должен **подвести** слабовидящего человека к креслу или **к стулу, положить его руку на спинку стула или подлокотник** кресла. Инвалид по зрению по положению стула сам определит, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка выдвинет вперед до соприкосновения со столом, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет. Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены или в первом ряду зрительного зала, волонтер вместе с инвалидом по зрению поворачивается спиной, чтобы незрячий мог ногами почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

3.7. При переходе улицы зрячие предлагают слабовидящим и слепым людям свою помощь. Не следует удивляться, если инвалиды по зрению отказываются от этого. Дело в том, что их внимание в это время бывает сконцентрировано на наблюдении за происходящим на улице, на подготовке к переходу. Поэтому некоторые незрячие довольно резко отказываются от предлагаемой помощи.

Иногда зрячие, предлагающие свою помощь, делают **грубую ошибку: берут инвалида по зрению под руку и ведут его впереди себя или толкают впереди себя**. Инвалид по зрению в этот момент может испугаться, почувствовать себя незащищенным и неуверенным, т.к. в этом случае он первым встречается с препятствиями на пути (выбоины, выступы тротуара, ступеньки), может споткнуться, потерять равновесие и получить травму.

Помните, что незрячий или слабовидящий человек должен сам проявить инициативу, вежливо обратиться к волонтеру, попросить сопроводить его и взять волонтера под руку.

4. Что должен знать волонтер об особенностях ориентировки человека с нарушением зрения в пространстве

В целях безопасности человеку с нарушением зрения, как и зрячим, необходимо знать и строго соблюдать Правила дорожного движения. Надо следить за ритмом дорожного движения, чтобы определить, какой свет светофора горит, обязательно переходить улицу только по переходам. Поэтому, волонтер при сопровождении человека с нарушением зрения, должен **обеспечить безопасный маршрут, не пересекая улицу в неустановленных местах.**

Волонтер должен знать, что некоторые слабовидящие любят ходить, ориентируясь на звуки шагов впереди идущего пешехода, следуя за ним шаг в шаг. Однако использовать этот подход при пересечении оживленного перекрестка не рекомендуется. Это очень опасно!

Улицы с интенсивным движением городского транспорта даже хорошо ориентирующимся незрячим рекомендуется переходить с помощью сопровождения.

5. Сложность для человека с нарушением зрения часто вызывает использование лифта.

В связи со строительством многоэтажных домов в нашей стране широкое распространение получили лифты разных конструкций. Двери одних открываются автоматически после нажатия на кнопку, двери других — путем поворота ручки вниз и подачи двери на себя. Поэтому человеку с нарушением зрения, прежде всего надо найти дверь лифта и проверить, здесь ли лифт. Когда дверь откроется, следует выяснить, есть ли разница в уровне между площадкой лифта и полом. Затем надо войти в лифт, отыскать и нажать нужную кнопку. Инвалид по зрению должен быть готов и к моменту, когда лифт остановится. Открыв дверь, он должен проверить тростью или ногой, есть ли разница в уровне между площадкой лифта и полом, и только затем выходить. В лифте своего дома незрячий должен запомнить расположение кнопок вызова этажа, а при пользовании лифтом в чужом доме, он может воспользоваться посторонней помощью.

Все, что вы узнали об особенностях передвижения (сопровождения) инвалидов по зрению поможет осознанно подойти к соблюдению правил взаимодействия со слепыми и слабовидящими людьми и их грамотному и безопасному сопровождению.

ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ИНВАЛИДАМИ ПО ЗРЕНИЮ И ИХ СОПРОВОЖДЕНИЯ:

1. При встрече с инвалидом по зрению необходимо **представиться, представить всех присутствующих рядом людей, сообщая при этом об их местонахождении** относительно незрячего, используя слова: «справа», «слева», «спереди» и т.д. Ни в коем случае не использовать слова «там», «здесь» и т. д.

2. Если Вам нужно изменить свое первоначальное местоположение, например, выйти куда-то или сесть в другой части комнаты, обязательно **сообщите инвалиду по зрению о своем передвижении**, чтобы не вести незрячего в заблуждение относительно местоположения собеседника.

3. Всегда **обращайтесь непосредственно к инвалиду по зрению**, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

4. Если вы хотите **пожать руку** инвалида по зрению, сначала **сообщите незрячему об этом**.

5. Вполне **корректным** считается **употребление при общении с незрячими слова «смотреть»**. Для человека, имеющего нарушения зрения, это означает «видеть руками», осязать.

6. При общении с группой лиц, имеющих нарушения зрения, **не забывайте называть того, к кому вы обращаетесь**.

7. При обращении к незрячему, например, на улице, **назовите его по имени и дотроньтесь рукой до его плеча**.

8. **Предлагая незрячему помощь, дождитесь, чтобы она была принята**. Когда вы хотите проводить куда-либо человека с нарушением зрения, предложите ему взять Вас под руку. Для удобства передвижения при сопровождении инвалида по зрению **старайтесь при ходьбе находиться спереди от инвалида**, при этом он должен **держат Вас под руку** (под локоть, чуть выше локтя).

9. Если человек **передвигается с помощью собаки-проводника**, в этом случае **нельзя отвлекать собаку своими действиями** (не трогайте, не кормите, не давайте команды собаке). Своими некомпетентными действиями вы можете помешать инвалиду по зрению в ориентировке. Инвалид по зрению имеет при себе документ, подтверждающий специальное обучение собаки-проводника (паспорт на собаку-проводника). Собака – проводник слепого обеспечена специальным снаряжением (шлейка с опознавательными знаками).

10. **Предупреждайте инвалидов по зрению о различных препятствиях:** ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

11. Как правило, инвалиды по зрению **хорошо слышат**, способны узнавать людей по голосу и отмечать их особенности.

12. При общении с незрячими **необходимо озвучивать все свои действия**. Надо иметь в виду, что **в шумных помещениях способность незрячих людей ориентироваться на слух утрачивается**. Также, большие сложности возникают в незнакомом помещении, так, предложение «присаживайтесь» будет невыполнимым, если вы не скажете инвалиду по зрению, где относительно него находится кресло.

13. **При необходимости прочесть** инвалиду по зрению **необходимую информацию (задание, текст и т.д.) сначала предупредите его об этом**. Говорите спокойным голосом, не пропускайте информацию, если об этом не попросит инвалид. Если есть сопровождающий инвалида по зрению, желательно передать текст ему. Если сопровождающего нет, предупредите, что именно Вы собираетесь читать. Можно с доскональной точностью словесно описать структуру документа. Если Вас сознательно об этом не попросили, не пропускайте строки и не заменяйте чтение пересказом. Если человек не был официально признан недееспособным, то его подпись имеет юридическую силу. То, что он не видит документ – не освобождает его от ответственности.

14. Если Вы предлагаете передвигаться инвалиду по зрению с Вашей помощью, дождитесь согласия незрячего и инструкций (консультации) по его сопровождению. Не нужно хватать незрячего человека за руку, она помогает ему сохранять равновесие, кроме того, Вы своими действиями можете испугать незрячего. **Не трогайте и не забирайте у инвалида по зрению трость – это техническое средство реабилитации, с помощью которого инвалид ориентируется в пространстве**. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «в центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Обратите особое внимание при описании на наличие поблизости опасных (бьющихся) предметов.

15. Если вы заметили, что незрячий человек, перемещаясь самостоятельно, сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и предложите свою помощь.

16. Если вы знакомите инвалида по зрению с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а **дайте ему возможность свободно посмотреть (потрогать) предмет руками**. Если Вас попросили помочь взять

какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет, **необходимо подать предмет незрячему.**

17. Всегда выясняйте, в каком виде инвалид по зрению хочет получить информацию: обычный текст, текст, написанный шрифтом Брайля, крупношрифтовой формат текста (размер шрифта не менее 16 –18), аудиофайл. Если у Вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть. Предложите свою помощь в прочтении документа.

2.3. Технологии волонтерской работы с людьми с нарушением слуха

Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением слуха (глухие и слабослышащие)

К категории глухих относятся лица со стойким двусторонним нарушением слуха, при котором при врожденной или рано возникшей (до овладения речью в 3 года) глухоте, естественный ход развития словесной речи оказывается невозможным.

К категории слабослышащих относятся лица со снижением способности обнаруживать и понимать звуки, при сохранении минимальной возможности самостоятельного формирования словесной речи.

Что должен знать волонтер о последствиях, к которым приводит потеря слуха у человека?

Прежде всего, потеря слуха сказывается на способности человека общаться с другими людьми. У детей, страдающих глухотой, часто наблюдается задержка в развитии разговорной речи.

Предоставление людям с потерей слуха возможностей для общения позволяет им принимать участие в общественной жизни на равных основаниях с другими людьми. Общение может происходить с помощью разговорной/письменной речи или языка жестов.

Ограниченный доступ к услугам и лишение возможностей для общения может оказывать значительное воздействие на повседневную жизнь, вызывая чувство одиночества, изоляции и безысходности.

Что должен знать волонтер о языке жестов?

Все вокруг с рождения воспринимается глазами, ушами и тактильно. И хорошо, если у Вас все в норме, а как быть тем, кто по воле случая не может слышать? Для этого существует язык жестов.

Русская ручная азбука глухих



В наши дни глухие с проблемами общения и слабослышащие учатся понимать, что сказано, наблюдая за движением губ говорящего. Они также учатся говорить сами, глядя на губы и другие органы, участвующие в речи, и повторяя их движения. В свою очередь волонтер, зная хотя бы основные жесты языка (рис. 4), сможет общаться со своим подопечным без помощи сурдопереводчика, и выйти на новый уровень коммуникации.

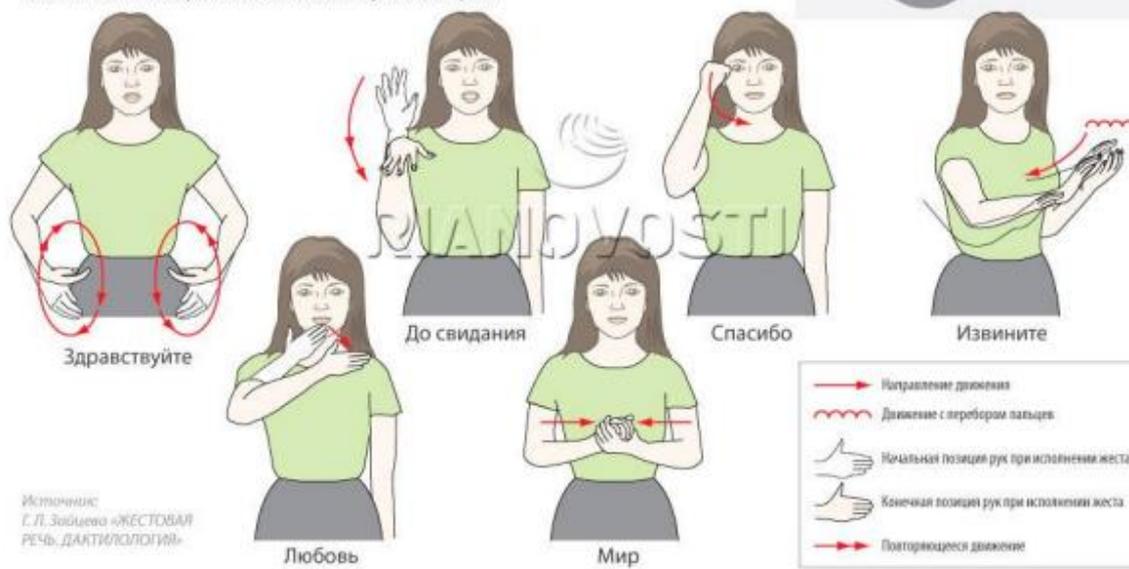
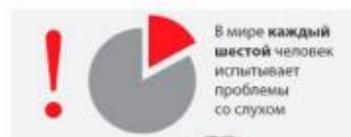
Говорящие руки

Как общаться с теми, кто нас не слышит

«Язык глухих», «жестуно», «амсленг». Все это – язык жестов.

В словаре глухонемых насчитывается около 2 000 жестов

Ниже показаны некоторые жесты, часто используемые в общении



ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЧЕЛОВЕКОМ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА

1. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, **помашите ему рукой или прикоснитесь к нему. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хорошо артикулируя.** Хотя также надо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может это делать, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего (еда, руки) не мешало. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

2. Если разговор не получается, **можно предложить набирать текст или писать от руки.**

3. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух **не затемняйте свое лицо и не загораживайте его** руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, **назовите его (ее) по имени.** Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.

5. **Говорите ясно и ровно.** Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

7. **Убедитесь, что вас поняли.** Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

8. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно...». **Сообщения должны быть простыми.**

10. **Не меняйте тему разговора без предупреждения.** Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что **обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.**

12. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.

Помните:

- а) только три из десяти слов хорошо прочитываются;

б) нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;

в) нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

13. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

14. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

2.4. Технологии работы волонтеров с людьми с нарушением психического развития

Что должен знать волонтер о взаимодействии и общении с людьми с нарушениями психического развития?

Умственная отсталость – не болезнь, которую можно вылечить. Это нечто, присущее человеку, сродни чертам личности. Хотя врачи и психологи описывают различные типичные особенности людей с умственной отсталостью, каждый из них неповторим и уникален, обладает своим темпераментом, свойствами характера, склонностями, привязанностями. Как и любой из нас. Они могут испытывать трудности с абстрактным мышлением, вообще с отвлеченной информацией, нередко – с ориентацией во времени, с оперированием причинно-следственными связями.

Также на ситуацию влияет то, что у большинства наших подопечных – множественные нарушения, и в раннем детстве ограничение в движении, например, существенно повлияло на развитие человека в целом. Поэтому бывает сложно понять, каковы изначальные нарушения, что к ним добавил жизненный опыт... В общем, вряд ли волонтеру стоит задаваться вопросом «Насколько глубоки его нарушения?» Скорее стоит спрашивать себя – что ему нравится? Что он может? Что я могу ему предложить?

При работе волонтера можно иногда встретиться с различным проявлением у подопечных агрессии или аутоагрессии.

Волонтеру важно знать, что очень часто гнев, агрессия, аутоагрессия выступают, как стремление человеком изменить окружающие условия, и направлено не на причинение кому-то вреда, не против кого-то, а на того, кто оказался случайно рядом в этот момент.

Например, у Юлии К. сильная боль, она не может с ней справиться, поэтому кричит на других, выплескивает гнев. Или Маша Р. не может противостоять в силу разных причин унижению и насилию со стороны более сильных проживающих, поэтому выносит обиду и злость криком, оскорблениями на тех, кто слабее и т.д.

Проявления агрессии могут быть стремлением привлечь внимание и получить желаемое, манипулировать (ребенок или взрослый бросается на пол, кричит, плачет, громко оскорбляет окружающих). Аутоагрессию, по возможности, направить в другое русло.

Некоторые рекомендации волонтеру в случае проявления агрессии у подопечного:

- 1) сохранение спокойствия и уверенности, демонстрация модели неагрессивного поведения;
- 2) переключение внимания у ребенка или взрослого, предложение какого-либо задания («Давай сделаем ...», «Посмотри...», угостить чем-то вкусным, проговорить его действия);

Например:

Тихон Г. не хотел возвращаться в комнату и начал бить себя, рвать книги, бить в стену, бросать все, что попадало в руки. Мы никак не могли успокоить его, пока мама одного из ребят не предложила ему кусочек булки, которую он с удовольствием съел, после этого, его агрессия уменьшилась, внимание было переключено.

- 3) акцентирование внимания на поступках (поведении), а не на личности (проговорить спокойным тоном его действия и (или) состояние:

«Ты сейчас ударил(а), оскорбил(а)», «Тебе сейчас плохо, обидно, страшно...»

Но: «Не «Ты - плохой (ая), злой (ая)»).

ПРАВИЛА РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА ПРИ РАБОТЕ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЯМИ ПСИХИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

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.

6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. **Будьте готовы повторить несколько раз.** Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

7. **Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.** В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

10. 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.

Технологии работы волонтеров с людьми, испытывающими затруднения в речи

Психолого-педагогическая характеристика лиц с тяжелыми нарушениями речи (далее – ТНР)

Нарушения речи многообразны, они проявляются в нарушении произношения, грамматического строя речи, бедности словарного запаса, а также в нарушении темпа и плавности речи.

Что волонтер должен знать о невербальной коммуникации или как говорить с неговорящим?

У многих ребят, с которыми работают волонтеры, есть проблемы с речью. Кто-то говорит плохо, кто-то вообще не говорит. Кто-то еще и не слышит или плохо понимает речь. Кто-то все понимает, но не говорит из-за тяжелых двигательных нарушений. Про кого-то непонятно - что он слышит?

И что понимает? Можно ли поговорить с неговорящим человеком?

Можно. Если в общении с ним использовать невербальную коммуникацию. Такие средства невербального общения как мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнеров по общению.

Для волонтера невербальная коммуникация — это общение, в котором используются предметы, картинки, символы, фотографии, жесты. Но не только! Еще можно разговаривать глазами. И с помощью прикосновений.

Смеяться вместе. И вместе разглядывать что-то интересное. Все это - коммуникация. Разговор. Обмен чем-то очень личным и важным. То, что связывает человека с человеком.

Опытный волонтер вам скажет, что неговорящего человека обязательно нужно спрашивать о его желаниях, интересах и чувствах. Например, показываем нашему подопечному чашку и спрашиваем: «ты хочешь пить?». Он не может сказать «да» или «нет» словами, но может выразить желание/нежелание взглядом, жестом, тем, что откроет рот или отвернется. И тогда мы озвучиваем: «ты хочешь пить» или «ты не хочешь...». Когда мы предлагаем ребенку или взрослому подопечному выбор (из двух игрушек, двух футболок, сладостей, видов деятельности) - это тоже общение. Выбирая, он говорит нам: «мне больше нравится красная футболка». «Я сейчас больше хочу играть в мяч, чем рисовать».

ПРАВИЛА РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ С ЛЮДЬМИ, ИСПЫТЫВАЮЩИМИ 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. Смотрите в лицо собеседнику, **поддерживайте визуальный контакт**. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

4. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

5. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.

6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. 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.

8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. **Не перебивайте его и не подавляйте**.

9. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас.

10. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека.

Главное - **будьте терпеливы, разговаривая с человеком с проблемами речи**. Не игнорируйте его. Не пытайтесь ускорить беседу. Не нужно торопить и заставлять нервничать человека, это может только

усугубить его трудности в произношении. Будьте готовы к тому, что разговор займет больше времени, чем Вы рассчитывали. Не перебивайте и не поправляйте собеседника. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь пообщаться в другой раз, когда Вы будете располагать временем.

При общении с человеком, чья речь не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Можно еще раз повторить то, что вы поняли и задать уточняющие вопросы. **Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.**

Если у Вас возникают проблемы в разговоре, спросите, не хочет ли Ваш собеседник прибегнуть к другому способу общения: можно использовать записки, компьютер, «голосовую машину».

При всех ситуациях главное - понимать жизнь и потребности этих людей.

Помните!

Волонтер – это лицо волонтерского центра.

От того, как хотя бы один волонтер поведет себя, зависит репутация не только волонтерского центра, но и организационного комитета мероприятия.

Уважайте форму! Не курите в экипировке и с аккредитацией на территории проведения мероприятия и за ее пределами. Не употребляйте спиртные напитки до и во время проведения мероприятия. Если волонтер позволяет себе находиться в состоянии алкогольного состояния на мероприятии, он попадает а «черный список» и больше не имеет возможности принимать участие в мероприятиях волонтерского центра.

Разделяйте ценности здорового образа жизни!

P.S. Мы принимаем тебя таким, какой ты есть и ты принимай других!