

УРОК 4

# Технологии взаимодействия с волонтерами с инвалидностью

МОДУЛЬ 2

Волонтерская деятельность людей с инвалидностью

Самое главное правило поведения с волонтерами с инвалидностью — быть естественным и общаться на равных.

Уделяйте внимание человеку, а не его инвалидности.

# Этические правила взаимодействия с волонтерами с инвалидностью



Будьте естественным и общайтесь с инклюзивным волонтером на равных, уделяйте внимание человеку, а не его инвалидности.



Не относитесь к волонтеру с инвалидностью как к объекту снисхождения или жалости, не ведите себя покровительственно.



Будьте внимательны, дружелюбны, терпеливы.



Прежде чем вы решили оказать помощь, спрашивайте, чего именно от вас ждут.



## Правила взаимодействия с волонтером с нарушением опорно-двигательного аппарата

- Согласуйте с волонтером формат взаимодействия (офлайн или онлайн).
- При организации очной встречи с волонтером предусмотрите архитектурную доступность помещения.
- При общении с волонтером, пользующимся инвалидной коляской или костылями, необходимо расположиться так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне.
- Уместно использовать слово «проходите» в общении с человеком на инвалидной коляске.
- Помните, что инвалидная коляска – это личное пространство волонтера, не стоит трогать коляску без разрешения, вешать на коляску вещи или облакачиваться на нее.

## Рекомендации при взаимодействии с волонтерами с нарушениями зрения

- Во время первой встречи заранее договоритесь о месте и времени.
- Не бойтесь употреблять выражения, основанные на визуальных впечатлениях, например, «мы можем увидеть», «посмотрите этот фильм».
- При общении не избегайте цветовых понятий, однако избегайте объяснений через мимику и жесты.
- Начинайте приветствие только тогда, когда подойдете к незрячему волонтеру.
- Информировать волонтера о том, что происходит вокруг.
- Оказывая помощь при передвижении волонтера по зрению, предложите ему свою руку в качестве опоры. Также следует предупреждать о встречающемся препятствии, сообщать, что это такое и с какой стороны вы его обходите. Самый правильный вариант сопровождения незрячего волонтера – чтобы он держал вас под руку и шел на полшага позади вас. Таким образом, он чувствует движение и следует за вами автоматически.

## Рекомендации при взаимодействии с волонтерами с нарушениями зрения

- В общении может показаться, что незрячему волонтеру просто необходима помощь. Не спешите ее оказывать, просто уточните, нужна ли ему помощь и как правильно ее оказать. Действуйте пошагово, исходя из ответа волонтера с инвалидностью.
- Незрячий волонтер даже при вашем сопровождении может использовать «белую трость», не пытайтесь ее убрать.
- Предлагая незрячему волонтеру сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник.
- Если вы хотите показать предмет, дайте возможность незрячему волонтеру его потрогать и изучить.
- Если вам нужно отлучиться, скажите об этом, не уходите молча.
- Если волонтер с инвалидностью передвигается с помощью собаки-поводыря, нельзя отвлекать собаку своими действиями (не трогайте, не кормите, не давайте команды собаке).

## Рекомендации при взаимодействии с волонтерами с нарушениями слуха

- С самого начала общения обязательно уточните, как ему комфортнее будет общаться с вами, насколько хорошо он вас слышит или читает по губам.
- Чтобы привлечь внимание волонтера, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно помахать рукой или слегка тронуть человека за руку или плечо.
- Если у волонтера сильно нарушена речь и вы не понимаете его – перейдите на письменное общение.
- Если вы работаете с волонтером дистанционно, то можно использовать различные мессенджеры для общения и работы.
- Возможно волонтеру будет удобно общаться по видеосвязи. Очень важно при этом, чтобы ваше лицо было хорошо освещено при общении, так как многие люди с инвалидностью читают по губам. Не закрывайте ваше лицо руками или предметами.

## Рекомендации при взаимодействии с волонтерами с нарушениями слуха

- Старайтесь говорить естественно, не стоит кричать.
- При общении обращайтесь внимание, чтобы волонтер с инвалидностью по слуху смотрел на вас и не отворачивался, так как он может упустить важную информацию.
- Используйте такие средства невербального общения как мимика, жесты, поза, интонация и др.
- При общении через переводчика обращайтесь к неслышащему волонтеру, а не к его переводчику.
- Вы можете попросить волонтера дать несколько уроков жестового языка или использовать онлайн-словари языка жестов, которые есть в интернете в открытом доступе.
- Всегда уточняйте у волонтера с инвалидностью по слуху, все ли ему было понятно, просите дать обратную связь.



## Рекомендации при взаимодействии с волонтерами с ментальными нарушениями

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Не говорите «свысока». Не думайте, что вас не поймут.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не сдавайтесь, если вас не поняли с первого раза.
- Говоря о задачах или проекте, будьте последовательны и подробны. Дайте возможность инклюзивному волонтеру представить и разобрать услышанное.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.
- Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге. В записке укажите свой номер телефона.