

УРОК 3

# Правила взаимодействия с волонтерами с инвалидностью

МОДУЛЬ 2

Основы управления волонтерами в инклюзивных  
добровольческих проектах

## Этические правила при взаимодействии с волонтерами с инвалидностью:

- спросите, чего от вас ждут, какая поддержка конкретно требуется и какие меры необходимо предпринять;
- относитесь к другому человеку, как к себе самому, уважайте его;
- будьте внимательны, дружелюбны, терпеливы;
- обучите волонтеров без ограниченных возможностей здоровья основам взаимодействия с инклюзивными волонтерами.



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

- Согласуйте с волонтером формат взаимодействия (офлайн или онлайн).
- При организации очной встречи с волонтером проверьте 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.
- Инвалидная коляска – это личное пространство волонтера, не стоит трогать коляску без разрешения, вешать на коляску вещи или облакачиваться на нее.



## Правила взаимодействия с волонтером с нарушениями зрения

- Во время первой встречи с незрячим волонтером 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 цветowych понятий, но избегайте объяснений через мимику и жесты.
- Информировать волонтера с нарушениями зрения о том, что происходит вокруг. Например, предупреждайте о приближающихся к нему знакомых людях.
- При передвижении предложите волонтеру свою руку в качестве опоры. Предупреждайте о встречающихся препятствиях и их характеристиках, а также указывайте, с какой стороны вы его обходите. Один из лучших вариантов сопровождения незрячего волонтера, когда он держит вас под руку и идет на полшага позади вас. Это позволяет ему лучше чувствовать темп и направление движения.
- Если волонтер с инвалидностью передвигается с помощью собаки-проводника, то не отвлекайте собаку своими действиями: не трогайте, не кормите, не давайте команды.

## Правила взаимодействия с волонтером с нарушениями слуха

- Уточните как волонтеру комфортнее общаться с вами, насколько хорошо он вас слышит или читает по губам.
- Называйте волонтера по имени, чтобы привлечь его внимание. Если ответа нет, можно помахать рукой или слегка тронуть человека за руку или плечо.
- Перейдите на письменное общение, - если у волонтера сильно нарушена речь и вы не понимаете его.
- Используйте различные мессенджеры для общения и работы.
- Используйте различные мессенджеры для общения и работы.
- Общайтесь по видеосвязи. При этом очень важно, чтобы ваше лицо было хорошо освещено при общении, так как многие люди с инвалидностью читают по губам. Не закрывайте ваше лицо руками или предметами.
- Говорите естественно, не кричите.
- Обращайте внимание, чтобы волонтер с инвалидностью по слуху смотрел на вас и не отворачивался, так как он может упустить важную информацию.

## Правила взаимодействия с волонтером с нарушениями слуха

- Используйте 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.
- При общении через переводчика обращайтесь к неслышащему волонтеру, а не к его переводчику.
- Большое количество слабослышащих людей используют при общении жестовый язык, поэтому выучите несколько важных жестов с помощью самого волонтера или используя онлайн-словари жестового языка.



## Правила взаимодействия с волонтером 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.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность инклюзивному волонтеру обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге. В записке укажите свой номер телефона.