

ИНКЛЮЗИВНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

методические рекомендации

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ.....	4
ОБЩИЕ ПРАВИЛА ИНКЛЮЗИВНОГО ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ.....	4
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЧЕЛОВЕКОМ НА ИНВАЛИДНОМ КРЕСЛЕ	5
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С НЕЗРЯЧИМ ИЛИ СЛАБОВИДЯЩИМ ЧЕЛОВЕКОМ.....	6
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ГЛУХИМ И СЛАБОСЛЫШАЩИМ ЧЕЛОВЕКОМ.....	7
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЧЕЛОВЕКОМ С ЗАДЕРЖКОЙ В РАЗВИТИИ И/ ИЛИ ПРОБЛЕМАМИ ОБЩЕНИЯ:.....	9
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЧЕЛОВЕКОМ С ПСИХИЧЕСКИМИ ПРОБЛЕМАМИ:	9
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛЮДЬМИ, ИСПЫТЫВАЮЩИМИ ЗАТРУДНЕНИЯ В РЕЧИ:	10
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛЮДЬМИ С ГИПЕРКИНЕЗАМИ (СПАСТИКОЙ).....	11
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛЮДЬМИ С АУТИЗМОМ	12
СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ИНОСТРАНЦАМИ, ЧЬИМ ЯЗЫКОМ ВЫ НЕ ВЛАДЕЕТЕ	13

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Представлены общие рекомендации по взаимодействию с людьми с инвалидностью, разработанные в рамках подготовки к Первому Всемирному Конгрессу людей с инвалидностью 7-10 сентября 2017 года в Екатеринбурге.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ИНКЛЮЗИВНОГО ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

- Когда вы разговариваете с человеком, имеющим инвалидность, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка.
- Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, вполне естественно пожать ему руку, даже тем, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом.
- Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, не забывайте поздороваться и назвать себя и тех людей, которые пришли с вами.
- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если вы не поняли, не стесняйтесь переспросить.
- Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми людьми. Инвалидность – не повод для фамильярности.
- Опирайтесь или виснуть на чьей-то инвалидной коляске или хвататься за трость – то же самое, что опираться или виснуть на ее владельце или хватать человека за глаз. Специализированные устройства для инвалидов – это часть неприкосновенного личного пространства человека.
- Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Никогда не притворяйтесь, что вы поняли, если на самом деле это не так.
- Когда вы беседуете с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши глаза были на одном уровне.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто умеет читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал

свет и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы вам ничего (еда, сигареты, руки, закрывающие рот) не мешало.

- Не смущайтесь, если сказали: «Увидимся», – или: «Вы слышали об этом...?» – тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.
- Правило главное и заключительное: если вы сомневаетесь, как правильно себя вести в той или иной ситуации, положитесь на свой здравый смысл. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Главное, если вы стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить. Хорошая шутка поможет наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку так же, как к самому себе, и точно так же его уважайте. Тогда все будет хорошо!

Автор правил: Карен Мейер, Национальный центр доступности США

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЧЕЛОВЕКОМ НА ИНВАЛИДНОМ КРЕСЛЕ

Для входа человека в инвалидном кресле при наличии выносного пандуса или подъемника, работник

- 1) представляется, называя своё имя и должность,
- 2) устанавливает выносной пандус или подъемник,
- 3) помогает инвалиду войти,
- 4) закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения передвижения и опрокидывания.

Остановка низкопольного транспорта осуществляется водителем так, чтобы выносной пандус или подъемник раскладывались на тротуар.

Получив информацию о выходе пассажира в инвалидном кресле, работник

- 1) устанавливает пандус,
- 2) снимает страховочные ремни,
- 3) помогает инвалиду выйти из помещения или транспортного средства,
- 4) вежливо прощается с человеком.

В доступном для людей на инвалидном кресле пространстве необходимо проводить регулярную профилактику установленного оборудования.

При взаимодействии с людьми, испытывающими трудности при передвижении, необходимо помнить следующие моменты:

- Представьтесь, назовите ваше имя и должность.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

- Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вас попросили помочь закатить коляску, начинайте катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Невысокие препятствия и пороги необходимо преодолевать под прямым углом во избежание перекоса и застопоривания передних колес.
- Съезд с высоких бордюров лучше осуществлять задом во избежание вываливания человека из коляски.
- Подъем на лестничные пролеты необорудованные пандусами, совершать при обязательной страховке спереди и сзади коляски.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С НЕЗРЯЧИМ ИЛИ СЛАБОВИДЯЩИМ ЧЕЛОВЕКОМ

- Белая трость – отличительный признак незрячего человека.
- Помимо тактильной трости, **с незрячим человеком может быть собака-поводырь**. В общественные места допускаются собаки-поводырь при наличии документа, подтверждающего, что животное прошло специальное обучение. Обращайтесь с собаками-поводырь не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырь.
- Видя на остановке человека с белой тростью, **следует объявить номер маршрута**. Это поможет незрячему быстрее сориентироваться, нужен ему именно этот транспорт или нет.
- В том случае, если в транспорте общественном месте не объявляются остановки или нет явных ориентиров в пространстве, **следует поинтересоваться у незрячего пассажира, нужно ли ему подсказать**, когда будет его остановка или как пройти в нужное ему место.
- **Обращайтесь к незрячему человеку, подойдя к нему**. Тогда ему будет ясно, что говорят именно с ним.
- Прежде чем предложить помощь, **поздоровайтесь, назовите свое имя и должность, говорите нормальным голосом**. Помните – человек незрячий, но слышит хорошо.
- Если вы помогаете незрячему человеку перемещаться, **нельзя хватать его за трость или сумку**, поскольку это причиняет неудобство и может вызвать непонимание ваших намерений. Вместо этого лучше взять незрячего человека, например, за рукав

одежды. Направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.

- Если вам все же необходимо передвигаться по неустойчивой поверхности во время движения транспорта, старайтесь следовать **правилу трех точек опоры**: человек должен всегда опираться на три точки – это могут быть две ноги, стоящие на полу, и одна рука, держащаяся за поручень, или любая другая подобная комбинация.
- **При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним.** Передвигаясь, не делайте рывков и резких движений, не держите человека за руку, в которой он или она держит трость.
- **При сопровождении незрячего или слабовидящего человека в переходе по лестнице,** остановитесь перед ступеньками и дайте знать, что вы начинаете движение.
- **Предлагая незрячему человеку присесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку сиденья или подлокотник.**
- **Прежде, чем оказывать ту или иную помощь, следует её предложить.** Не надо настаивать, если незрячий человек отказывается от вашей помощи.
- Если перед вами иностранец, **поздоровайтесь (Hello!) и спросите, куда он или она направляется (Where are you going?).**

Если инвалид с нарушением зрения едет в общественном транспорте без сопровождающего, водитель или кондуктор сначала здороваются, представляются и предлагают свою помощь. В случае согласия, водитель или кондуктор:

- помогают войти в транспорт,
- помогают разместиться в салоне,
- помогают оплатить проездной билет,
- узнают об остановке, необходимой пассажиру,
- помогают выйти из транспорта на необходимой остановке.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ГЛУХИМ И СЛАБОСЛЫШАЩИМ ЧЕЛОВЕКОМ

Существует несколько типов и степеней снижения слуха. Соответственно, есть много способов общения с людьми, которые испытывают такие затруднения. **Если вы не знаете, какой способ предпочесть, спросите у вашего собеседника прямо.**

- **Дайте знак!** Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать — воздушным "зовом" руки или прикосновением к плечу.

Заговорите только после того, как он обернётся и посмотрит на вас, установите контакт.

- **Договоритесь о способе общения.** Не всегда требуется знать «язык жестов», чтобы общаться с человеком, у которого снижен или отсутствует слух. Человек может уметь читать «по губам», или слышать только одним ухом, или может попросить общаться с ним письменно. Уточните о желательном способе общения.
- **Переписка.** Разумеется, если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, то её следует написать, сообщить по факсу, электронной почте или любым другим способом. Главное, чтобы она была передана и понята. Если же человек демонстрирует при переписке плохое знание словесного языка, то постарайтесь писать простые фразы. Убедитесь, что вас поняли.
- **Переводчик жестового языка.** Если вы общаетесь через переводчика жестового языка, помните, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- **Общайтесь взглядами и мимикой.** Разговаривая с человеком, смотрите прямо на него — он будет следить за выражением вашего лица, для него это важно. Не затемняйте своё лицо, не загораживайте его. Активно используйте выражение лица, жесты, телодвижения, когда хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- **Следите за темпом речи.** Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчёркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- **Скажите «нет» громкости.** Говорите не слишком громко — снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам.
- **Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.** Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- **Будьте терпеливы.** Даже если человек пользуется слуховым аппаратом, ему приходится нелегко. Будьте терпеливы и добродушны. Не забывайте о важной роли среды общения. В больших или многолюдных помещениях общаться труднее — часто мешают психологический дискомфорт, яркое солнце или полумрак.
- **Проводите досуг вместе.** Ходите в кинотеатр на фильмы с субтитрами, играйте в шашки и шахматы, устройте пикник на пляже или в парке, поиграйте в снежки.... Вариантов очень много!

Улыбайтесь и искренне выражайте эмоции, тогда живость общения и отклик будут обеспечены вам в любой ситуации.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЧЕЛОВЕКОМ С ЗАДЕРЖКОЙ В РАЗВИТИИ И/ ИЛИ ПРОБЛЕМАМИ ОБЩЕНИЯ:

- Используйте **доступный язык**, выражайтесь точно и по делу.
- **Избегайте словесных штампов и образных выражений**, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- **Не говорите "свысока"**. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, **рассказывайте все "по шагам"**. Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что **взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек**.
- Если необходимо, **используйте иллюстрации или фотографии**. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- **Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с другими людьми**.
- 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.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЧЕЛОВЕКОМ С ПСИХИЧЕСКИМИ ПРОБЛЕМАМИ:

- **Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии**. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
- **Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении**.
- **Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями**. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- **Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию**. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

- **Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.**
- **Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение.** Они, как правило, признаются дееспособными.
- **Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.**
- **Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать.** Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.
- **Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что – плохо.**
- **Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.**
- **Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться с волнением.**
- **Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.**

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛЮДЬМИ, ИСПЫТЫВАЮЩИМИ ЗАТРУДНЕНИЯ В РЕЧИ:

- **Не игнорируйте людей,** которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.
- **Не перебивайте и не поправляйте человека,** который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- **Не пытайтесь ускорить разговор.** Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.
- **Смотрите в лицо собеседнику,** поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- **Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.**
- **Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас.**
- **Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями,** поскольку они – личная принадлежность человека.

- Если у вас возникают проблемы в общении, **спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.**

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛЮДЬМИ С ГИПЕРКИНЕЗАМИ (СПАСТИКОЙ)

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

- Если вы видите человека с гиперкинезами, **не следует явно обращать внимание на него.**
- При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.
- Предлагайте помощь **ненавязчиво**, не привлекая всеобщего внимания.
- Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.
- Если в магазине человек с гиперкинезами попросил вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, **не бойтесь выполнить эту просьбу.** При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое, если вас попросили набрать телефонный номер – при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.
- В транспорте: при входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою помощь, **спросите, нужно ли это. Некоторым людям помощь посторонних только мешает.** Уступая место, не настаивайте, если человек отказался.
- Если вы покупаете билеты в кино или театр для человека или людей с гиперкинезами, **выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям непроизвольными движениями.** Если таких мест нет, нужно договориться с администрацией о дополнительных местах в проходе.
- **Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать.** Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что ваш собеседник нервничает.

- При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "люди с затруднениями в речи".

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛЮДЬМИ С АУТИЗМОМ

Если вы стали свидетелем сильной истерики у чужого ребенка, не спешите с выводами о плохом воспитании, она может быть следствием специфических трудностей при аутизме.

Что стоит делать:

- Демонстрировать спокойное поведение;
- Дать понять родителям, что вы все понимаете;
- Предложить помощь
- Убрать хрупкие и опасные предметы поблизости
- По возможности успокоить других прохожих; и оградить ребенка от излишнего внимания.

Что стоит избегать:

- Критиковать родителей или ребенка;
- Давать ребенку сладости или игрушки;
- Говорить ребенку, что заберете его;
- Что-то говорить или оказывать внимание ребенку. Это не поможет, но может усилить сенсорную перегрузку и истерику;
- Громко возмущаться ситуацией, привлекая внимание других;
- Вызывать скорую, милицию и прочие службы;
- Давать советы и задавать лишние вопросы родителям.

Рекомендации по взаимодействию с людьми с аутизмом любого возраста:

1. **Особенности устной речи.** Человеку с аутизмом не всегда дается устная речь, поэтому постарайтесь найти решение, которое ему подойдет. Это может быть использование визуальных технологий, печатная речь или жестовый язык. **Устная речь аутичного человека не всегда верно отражает его мысли или намерения. Аутичная коммуникация не всегда вербальна или основана на языке.** Иногда резкие поведенческие изменения аутичного человека могут быть внешним проявлением физического недомогания. Многие люди с аутизмом нуждаются в нескольких дополнительных секундах, чтобы понять сказанное. При этом они понимают почти все, что им говорят. Нет необходимости говорить с ними медленно или сюсюкаться.
2. **Будьте терпеливы,** человек с аутизмом часто справляется с какой-то задачей дольше, чем вы ожидаете. **Старайтесь не делать за человека ничего, если он хочет или может сделать это самостоятельно.**

3. **Чувства многих людей с аутизмом более обостренные**, и они могут слышать и ощущать больше, чем человек без аутизма. Эти обостренные чувства могут стать причиной беспокойного поведения человека с аутизмом. Например, шум или запах, которые не беспокоят вас, могут быть невыносимы для человека с аутизмом. Учитывайте данную особенность в построении вашего взаимодействия.
4. **Для людей с аутизмом рутинные действия – это стиль жизни**. Резкие изменения могут вызвать нестандартную реакцию. Для выработки оптимального решения, учитывайте особенности конкретного человека.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ИНОСТРАНЦАМИ, ЧЬИМ ЯЗЫКОМ ВЫ НЕ ВЛАДЕЕТЕ

Наиболее распространенный язык во всем мире – это ломанный английский. Все, кто говорит на английском совершают ошибки. У всех есть свой акцент. Всем приходится переформулировать свои мысли, чтобы нас поняли другие люди. Но при всем при этом, английский дает людям роскошь понимать друг друга и помогать друг другу, не зависимо от культурных различий и лингвистических особенностей.

Смысл коммуникации – в вызванных изменениях. Не важно, какие ошибки вы совершили и каким путем вы пришли к пониманию. Важно – чтобы коммуникация состоялась. Смысл коммуникации с иностранцем – чтоб он или она решили проблему, стоящую перед ними в данный момент: нашли такси, купили СИМ-карту, нашли свой багаж, прошли к нужному выходу на посадку. Если эта цель достигнута – ваша коммуникация прошла успешно.

Не бойтесь ошибаться! Ни с носителями языка, ни с людьми, которые выучили английский. Для человека, который приехал в Россию и не говорит на русском языке, вы – спаситель и помощник, который обладает бóльшим знанием и бóльшими компетенциями. Вы находитесь в более выгодном и безопасном положении, поскольку вы знаете не только язык, но и негласные правила поведения и культурные коды. Будьте помощником для гостей нашего города, не бойтесь предложить им свою помощь, они будут вам за это только благодарны.

Поставьте себя на место иностранца, который приехал в новую страну без знания языка. Разве вам важно, правильно ли человек использует падежи, пытаясь вам помочь найти ваш отель? Разве вы обращаете внимание на то, правильную ли форму прошедшего времени использует ваш помощник? В подобных ситуациях лингвистические тонкости уходят на второй план, вам важно – найти свою гостиницу.

С помощью современных технических устройств, доступных каждому, сегодня можно с легкостью взаимодействовать с иностранцами, чьим языком вы не владеете. Наиболее удобным инструментом коммуникации является бесплатное приложение Google Переводчик, доступное через Play Market (Android) или AppStore (iOS).

Инструкции по использованию:

- Скачайте и установите приложение Google Переводчик на ваш смартфон.
- Откройте приложение и выберите нужную пару языков: это может быть русский и английский, русский и французский и т.д.
- Приложение позволяет вам переводить письменную и устную речь: для перевода доступны как уже имеющийся печатный текст, который есть в пространстве вокруг вас (на вывесках, билетах, книгах и т.д.), так и печатный текст, который вы можете самостоятельно ввести в ручном режиме, а также устная речь.
- Для перевода устной речи нажмите на иконку микрофона, которая расположена по середине под полем для ввода письменной речи. В открывшемся окне можно выбрать интересующие вас языки. Приложение будет слушать и переводить речь на обоих выбранных языках – т.е. вся коммуникация между 2 выбранными языками может выполняться в этом окне, никаких дополнительных действий не требуется.
- Для перевода письменной речи введите слово, а затем нажмите Enter. При нажатии на иконку граммофона, которая будет расположена над переведенным словом, это слово будет озвучено.
- Для распознавания текста надписи на иностранном языке, нажмите на иконку фотоаппарата, расположенную слева от иконки микрофона. Наведите вашу камеру на текст, который вам надо перевести. На экране вашего телефона текст, найденный, распознанный и переведенный вашим телефоном появится в переводе на нужный вам язык.

Для максимально эффективного использования данного приложения ниже приведены специальные рекомендации:

- При использовании функции перевода устной речи, говорите четко и проговаривайте все слова полностью. Приложение будет распознавать звуки вашего голоса и переводить их в слова. Если вы столкнулись с тем, что телефон перегружен и продолжает неверно интерпретировать ваш зпрос, нажмите на красную иконку микрофона два раза – это перезагрузит микрофон и снизит нагрузку на телефон.

- Контролируйте, насколько правильно вас понял телефон – это можно отследить на экране, где отображаются распознанные телефоном слова. Если ваш собеседник незрячий или слабовидящий, контролируйте также то, насколько правильно телефон правильно воспринял его слова.
- Используйте короткие и простые предложения. Если телефон плохо воспринимает ваши слова, переформулируйте вашу мысль.
- Если вы не поняли, обязательно переспросите. Если приложение продолжает неверно воспринимать слова вашего собеседника, попросите его переформулировать свою мысль.
- Говорите в микрофон и направляйте микрофон на собеседника, когда он говорит.
- Если ваш собеседник использует слишком длинные фразы, вежливо объясните ему, что лучше использовать короткие и четкие фразы. Это можно сделать при помощи этого же приложения.
- Относитесь к вашей коммуникации доброжелательно и с юмором. Не завывайте, данное приложение обеспечивает машинный перевод сказанным словам, что неизбежно влечет за собой неточности в переводе. Относитесь к этому легко, будьте готовы использовать простые синонимы, чтоб переформулировать вашу мысль.

Рекомендации по поведению при общении с иностранцем, чьим языком вы не владеете:

- Не забывайте оставаться вежливыми и приветливыми. При общении с иностранцами поздоровайтесь с ними, представьтесь и предложите свою помощь. Это можно сделать на английском языке, поскольку сегодня английский язык наиболее часто выступает в качестве языка международной коммуникации.
- Английский: Hello! My name is Svetlana, how may I help you? (Хэллоу! Май нэйм из Светлана, хау мэй ай хэлп ю?)
- Используйте базовые жесты для облегчения коммуникации.
- Выясните, на каком языке разговаривает человек. Это можно спросить следующим образом:
- Английский: Do you speak English? (Ду ю спик инлиш?)
- Французский: Parlez-vous Français? (Парле ву франсэ?)
- Испанский: Habla usted Español? (Абла устед эспаньол?)
- Немецкий: Sprechen Sie Deutsch? (Шпрехен зи дойч?)
- Будьте вежливы, приветливы и благодушны в своей коммуникации. Ниже приведены самые распространенные фразы, необходимые в повседневной коммуникации:
- Спасибо - Thank you! (Сэнк ю)

- Пожалуйста - You are welcome (Ю а вэлкам)
- Пожалуйста - It's my pleasure (Итс май плэжа)
- Удачи - Good luck! (Гуд лак!)
- Хорошего дня! - Enjoy your day (Энджой ё дэй)
- Хорошего дня! - Have a good day! (Хэв э гуд дэй!)

Рекомендации, приведенные в данном документе, помогут вам избежать неловкостей при общении с людьми с ограниченными возможностями. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите своего собеседника, и не бойтесь, что можете его задеть, наоборот, вы покажете, что заинтересованы в общении. Дайте человеку возможность почувствовать, что он равноправный член общества, не жалейте его, а поверьте в его силы и возможности, ведь жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие рано или поздно не смирятся с этим фактом и не отнесутся к этому спокойно. Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой. Относитесь к нему, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

Добавим, что не нужно стесняться просить о помощи и предлагать свою помощь, ведь к маломобильной группе населения относятся не только инвалиды, но и пожилые люди, потому давайте будем дружелюбнее относиться к друг другу и создавать для друг друга комфорт и теплые отношения.

**Материалы для данного документа подготовлены ГАУ ДПО СО
«Региональный кадровый центр государственного и муниципального
управления», АНО «БЕЛАЯ ТРОСТЬ», проект «Доступный Екатеринбург»,
АНО «Благое Дело».**

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Управление культуры Администрации города Екатеринбурга

Управление культуры
Администрации Екатеринбурга
культура.екатеринбург.рф



<http://культура.екатеринбург.рф>

Культура для всех

Культура
для всех



<http://культурадлявсех.рф>

Екатеринбургская академия современного искусства



<http://еаси.екатеринбург.рф>

Детская школа искусств №4 АртСозвездие



<http://школаискусств4.екатеринбург.рф>