



ACCESS INTERACT

**“Достъпно взаимодействие между връстници и
младежи с увреждания.”**

Номер на проекта: 2017-2-BG01-KA205-036420

Интелектуален резултат 2:

Наръчник

**“АБВ за приобщаваща комуникация с моите връстници
с увреждания.”**

Август, 2019

Автори:

PhoenixKM BVBA, Белгия

Национална асоциация на работещите с хора с увреждания, България

Този проект (ACCESS INTERACT - Достъпно взаимодействие с връстници с младежи с увреждания - 2017-2-BG01-KA205-036420) е финансиран с подкрепата на Европейската комисия (програма Еразъм). Настоящата публикация излага само възгледите на автора, като Комисията не носи отговорност за изчерпателността и верността на информацията, посочена тук, нито за възможните начини за нейната употреба.

Съдържание

1. ВЪВЕДЕНИЕ	3
2. ОБЩИ СЪВЕТИ ЗА ОБЩУВАНЕ С ХОРА С УВРЕЖДАНЯ	5
2.1. Попитайте преди	5
2.2. Как да поздравим човек с увреждане.....	6
3. ОБЩУВАНЕ С ХОРА С ФИЗИЧЕСКИ УВРЕЖДАНЯ	8
3.1. Относно общуването	8
3.3. Комуникация	10
4. ОБЩУВАНЕ С ХОРА С УВРЕДЕНО ЗРЕНИЕ.....	13
4.1. Относно увреждането	13
4.2. Бариери.....	15
4.3. Комуникация	16
5. ОБЩУВАНЕ С ХОРА СЪС СЛУХОВИ УВРЕЖДАНЯ	18
5.1. Относно увреждането	18
5.2. Бариери.....	21
5.3. Комуникация	22
6. ОБЩУВАНЕ С ХОРА С РЕЧЕВО УВРЕЖДАНЕ	26
6.1 Относно увреждането	26
6.2 Бариери.....	27
6.3 Комуникация	28
7. КОМУНИКАЦИЯ С ХОРА С ИНТЕЛЕКТУАЛНИ ЗАТРУДНЕНИЯ	29
7.1 Относно увреждането	29
7.2 Бариери.....	31
7.3 Комуникация	32
8. ЗА ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРОЕКТА „ACCESS INTERACT“	34

1. Въведение

Този наръчник "АБВ за приобщаваща комуникация с моите връстници с увреждания" е разработен за младежки организации и техните членове, за да повишат нивото на информираност относно хората с увреждания и да дадат възможност за естествена и подходяща комуникация с тяхните връстници с увреждания.



Съгласно Конвенцията за правата на хората с увреждания (CRPD)¹, уврежданията са резултат от взаимодействието между хора с увреждания и съществуващите бариери по отношение на поведението и обкръжаваща среда, които възпрепятстват тяхното пълно и активно участие в обществото на равна основа с другите.

Според социалния модел, нечий дефицит (например намалена мобилност) е индивидуална характеристика, докато "увреждането" е нещо, създадено от външни социални фактори, като липса на физически достъп до работното място или каквато и да е социална услуга и стоки, които лицето може да използва.

¹ <https://www.mlsp.government.bg/index.php?section=CONTENT&l=283>
Този продукт е създаден в рамките на лиценз: [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Способностите могат да варират от човек на човек и могат дори да се променят с времето. Хората могат да имат комбинация от различни увреждания, всяко с различна степен на тежест.

Информираността относно уврежданията означава да се образоват хората и да им се дадат знания, за да се осигури приобщаващ комуникационен опит за всички, които са активни в младежките организации, или за тези, които биха искали да се присъединят към младежките дейности.

Ние също така визираме младежите със скрити увреждания, които често не се чувстват така, сякаш принадлежат към общността на хората с увреждания, защото те не се считат за „достатъчно инвалидизирани“, за да се включат в групата. В резултат на това младежите със скрити увреждания се намират между невъзприемането им като хора без увреждания и такива с „реални“ увреждания.

И накрая, това ръководство цели:

- Развиване на по-добро разбиране на определението за увреждания сред младите хора, които са активни (или не) в младежките организации;
- Разберете как това влияе върху ежедневието на човека и по-специално върху тяхното участие в младежки дейности, както и за определяне на потенциалните бариери;
- Насърчаване на младежките работници / лидерите за по-голяма осведоменост за ефектите от приобщаващата комуникация между младежката общност и обществото като цяло;

По този начин ръчникът „АБВ към приобщаващата комуникация с моите връстници с увреждания“ ще помогне на младите хора да разберат и преодолеят всички предположения, които могат да имат за хората с

увреждания. Така този наръчник би могъл да се използва от младежки работници, учители, обучители за да създадат приобщаващи кампании за повишаване на осведомеността в общообразователните училища, професионалното образование и обучение и при обучението на възрастни.

2. Общи съвети за общуване с хора с увреждания

2.1. Попитайте преди ...

Принципът "Попитайте преди ..." е един от най-важните съвети, приложим за всяка ситуация, в която взаимодействате с лице с увреждане. Това налага винаги да питаме човека преди да:

- Предоставите помощ или подкрепа;
- Направите предположения за тяхното медицинско състояние;
- Да предпологате какви са техните способности и пред какви бариери са изправени;
- Давате съвети.



Както вероятно вече сте разбрали, става въпрос за границите, които трябва да уважаваме, когато общуваме помежду си, без значение дали сме хора с увреждания, или дали взаимодействаме с хора с увреждания, или сме хора без увреждания.

За да илюстрираме това, което имаме предвид, ето пример за комуникационна ситуация между дама с увреждане на зрението и мъж без увреждане, които се срещат на кръстопът със светофари. Господинът без увреждане решава да помогне, като хване ръката на жената и я води през улицата. Когато стигнат до другата страна, дамата с увреждане казва: „Какво правиш? Не планирах да прекосявам улицата - само чакам някой?!“

2.2. Как да поздравим човек с увреждане

Как поздравяваш някого без увреждане в твоята общност?

Понякога хората се чувстват некомфортно да разговарят с хора с увреждания, защото ги съжаляват, приемат, че са сприхави по отношение на уврежданията си, или се страхуват да кажат нещо „погрешно“, но нищо от това не се счита за решаващо от повечето хора с увреждания. Важното е да уважавате човека и да го виждате отвъд неговото увреждане.

Как бихте поздравили някого с парализирана или липсваща дясна ръка?

Повечето хора, дори и тези с протези, могат да се ръкуват. Подходящо е да използвате лявата си ръка, ако лицето не може да отговори с дясната си ръка.

Човекът с увреждане обикновено ще ви даде знак, като протегне ръка или подаде длан колкото може по-добре.

Как бихте поздравили човек, който използва инвалидна количка?

Когато говорите с някого, който е в инвалидна количка или лежи в легло, погледнете наоколо, издърпайте стол, ако е възможно, седнете или колиничете, за да стигнете до нивото на очите.

Ако разговорът ви продължава повече от 5 минути, трябва да седнете, за да улесните контакта с очите. Това е от решаващо значение!

Как бихте поздравили човек с ментално увреждане?

Забелязали ли сте, че когато говорите с някой, който не разбира езика, който използвате, сте склонни да повишавате гласа си, мислейки си, че някак си с викане ще разтърсите мозъка им в разбиране? Понякога правим същото, когато се обръщаме към хора с интелектуални затруднения. Обикновено няма нужда да повишаваме тон. Въпреки това, когато някой има когнитивно увреждане, например, може да помогне да се забави речта и да се говори ясно. Използвайте първото им име, само ако към всички останали се позовавате по същия начин. Още по-добре ще е да попитайте за предпочитанията им.

Как да поздравим човек с нарушено зрение?

Първо се представете, като кажете името си, когато срещнете или поздравите лице с увредено зрение. (Напр. „Здравей, Саймън, това е г-жа Томпсън. Как си днес?) Избягвай да питаш „Разпознаваш ли ме?“ или „Познай кой е това?“ и т.н.

Назоваването на името на лицето е като да установите контакт с очите с хора със зрителни увреждания. Докоснете леко ръката или рамото му, докато се уверите, че вашият събеседник знае, че се обръщате към него.

Ако докато разговаряте с човек със зрителни увреждания и поздравите някого, който минава, уверете се, че го поздравявате по име, така че вашият събеседник знае кой е.

Опитайте се да не изчезвате по време на взаимодействията си. Кажете на лицето, когато тръгвате и го информирайте, ако планирате да

прекратите разговора си с думи, които обозначават края на дискусиата. Например: "Това е всичко, което искам да кажа".

В следващите раздели ще разгледаме редица увреждания, бариерите, които могат да се появят, адаптациите и алтернативите в комуникацията, както и съвети и препоръки за по-добро общуване.

3. Общуване с хора с физически увреждания



3.1. Относно общуването

Физическото увреждане е свързано с физическото функциониране на човека, като например мобилност, сърчност или издръжливост. Не всички хора с физически увреждания са еднакви.

Някои физически увреждания могат да окажат въздействие върху различни аспекти на ежедневиия живот, като здраве, живот с болка или лош сън. Не всички хора с увреждания имат точна медицинска диагноза, но има много причини за физическо увреждане сред младите хора. Те могат да включват:

- Травматична мозъчна травма
- Церебрална парализа
- Муковисцидоза
- Увреждане на гръбначния мозък
- Множествена склероза
- Спина Бифида
- Синдром на Прадер-Уили

Хората с физически увреждания могат да изпитат чувство на загуба на свобода и независимост, със смесица от неудовлетвореност и гняв, че трябва да разчитат на други хора. Това от своя страна може да

доведе до лошо психично здраве, като тревожност или депресия, свързани с ниско самочувствие или липса на доверие. Това може да е особено опасно в социалните ситуации.

3.2. Бариери



Хората с физически увреждания могат да се сблъскат с много бариери, които намаляват възможностите им да участват пълноценно и независимо в обществото.

Бариерите могат да включват недостъпен обществен транспорт и сгради, което води до намален обхват на наличните дейности и впоследствие до намаляване на участието в ежедневието и обществените дейности.

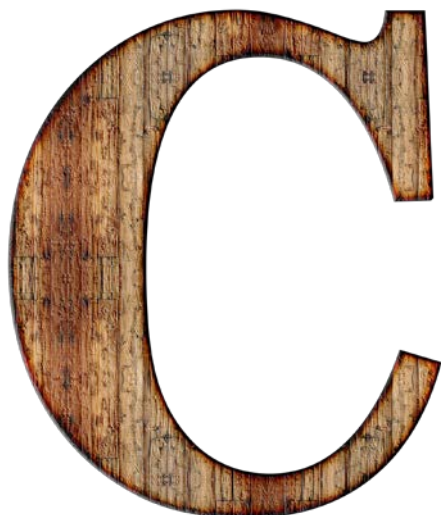
Много хора с физически увреждания казват, че най-съществената пречка за пълното им включване в обществото са нагласите на другите, а не тяхното състояние или нужди.

Например: Младите хора с физически увреждания могат да имат проблеми в общуването. Затова е жизненоважно да не правим предположения за способностите, само защото речта е много бавна или неясна.

Физическото увреждане също може да повлияе върху писмената комуникация. При четене, страниците могат да бъдат трудни за прелистване, а ако бележки или листовки са поставени на височина, това прави четенето трудно. При писане, държането на писалка или въвеждането на текст може да е невъзможно.

Хората с физически увреждания срещат широк спектър от бариери, които варират в зависимост от това как е създадена и доколко достъпна

е околната среда.



3.3. Комуникация

Когато общувате с хора с физически увреждания, следните съвети са полезни.

- Говорете директно на човека, а не чрез придружителя или личния асистент.
- Предложете да се ръкувате, когато се представите. Хората с ограничена подвижност на ръцете или с изкуствен крайник могат

обикновено да се ръкуват.

- Представете себе си и другите, които може да са с вас, когато се приближавате към някой с физическо увреждане. Те може да нямат възможността напълно да завъртят тялото си, за да се обърнат по посока на звука на този, който се приближава към тях.
- Предложете помощ и изчакайте, докато предложението бъде прието. След това слушайте или попитайте за инструкции.
- Отнасяйте се към възрастните като с възрастни. Използвайте малки имена, само когато се обръщате по същия начин към всички останали.
- Слушайте внимателно, когато говорите с хора, които изпитват затруднения да говорят и изчакайте да приключат. Ако е необходимо, задавайте кратки въпроси, които изискват кратки отговори или кимване на главата.
- Поставете се на нивото на очите, когато говорите с човек с нисък ръст, който е в инвалидна количка или на патерици.

По същия начин е полезно да се избягва следното:

- Никога не се преструвайте, че разбирате; вместо това повторете това, което сте разбрали, и позволете на човека да отговори или да изясни.
- Не се облягайте и не се придържайте към някоя инвалидна количка или скутер. Имайте предвид, че хората с увреждания третират своите инвалидни колички или скутери като продължения на телата си.
- Никога не се отнасяйте снизходително с хората, като ги потупвате по главата или рамото.
- Същото важи и за хората с кучета помощници. Никога не разсейвайте животното, което е на работа без разрешението на собственика.

Езикът, който използваме, също може да създаде бариери и да засили лошото отношение. За да се справим с това, трябва да се опитаме да:

- Избягвайте фрази като „Хора с увреждания, приковани на инвалидна количка...“, „Момиче, страдащо от церебрална парализа...“ и др.
- Избягвайте използването на отрицателни думи, които създават неправилно възприятие към хората с увреждания.

Негативните нагласи често са най-трудните бариери за преодоляване от хората с увреждания:

- Когато описвате лице с увреждане, първо се наблегнете на самото лице.
- Вместо да казвате или пишете "инвалид" или "засеганат от увреждане", споменете "лице с увреждане" или "лице, което има увреждане."
- Не обозначавайте група лица като „инвалиди“; защото поставяте акцент върху техните увреждания.

- Термини като „Хора с увреждания“или „лица, които използват инвалидни колички“поставят хората на първо място.
- Избягвайте термини като „страдащи“, тъй като това е отрицателен термин, който предполага безнадеждност.
- Избягвайте термини като "прикован в инвалидна количка". Хората не са приковани в инвалидни колички. Те ги използват, за да се движат.
- „Осакатен“ означава някой, който е жалък и неспособен да направи нищо.
- "Беден" описва липсата на пари или някой, който ще да бъде съжаляван.
- "Бавен" и "бавноразвиващ" са неприемливи термини. Някои увреждания могат да карат хората да изглеждат странно; това не означава, че индивидът има интелектуално затруднение.
- "Спастичен" - Хората не трябва да бъдат етикетирани, защото нямат координация в резултат на физически или неврологични увреждания.
- "Страдание" - Да се каже, че някой страда от увреждане означава, че увреждането причинява постоянна болка; това не винаги е вярно.
- "Злочест" означава нещастен или неуспешен.
- "Жертва" е човек, засегнат от неконтролируема сила или лице. Хората с увреждания не са безпомощни жертви.

Не забравяйте: Мислейки за езика, който използваме, заедно с начина, по който си взаимодействаме и общуваме с хора с физически увреждания, ще даде значителен принос за по-приобщаващата среда.

4. Общуване с хора с увредено зрение



4.1. Относно увреждането

Зрителното увреждане, известно също като визуално увреждане или загуба на зрението, се характеризира с пълно или частично увреждане на зрителната способност на едното или двете очи, което не може да бъде коригирано или подобро с използване на клинични или хирургични лещи.

Този тип увреждане може да бъде вроден (от раждането нататък), като очна малформация или наследствени очни заболявания като глаукома. Тя може да бъде придобита, като очна травма, сенилна дегенерация на роговицата и дори промени, свързани с артериална хипертония или диабет.

Увреждането на зрението може да бъде разпознато от:

- невизуално разпознаване на обекти и хора;
- слаби постижения в училище;
- забавяне на развитието.

Увреждането на зрението може да се раздели на две основни групи:

- Зрение под норманата или слабо зрение, когато загубата е лека, умерена, тежка или дълбока и причинява намаляване на зрителния отговор, дори след лечение или оптична корекция;
- Слепота, когато липсва визуална реакция.

Диагнозата - нарушение на зрението, може да се направи много рано, както в случаите на дегенерация като катаракта и глаукома, които се развиват през годините.

Видовете зрителни увреждания (различни степени) според критериите на Световната здравна организация (СЗО) могат да бъдат класифицирани като:

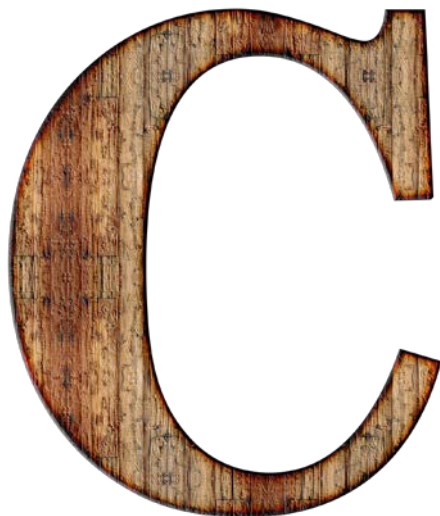
- **Слабо зрение:** Това включва лека, умерена или тежка загуба на зрението. Тя може да бъде компенсирана с помощта на лупа или с помощта на бастуни и подготовка по ориентиране.
- **Почти сляп:** Когато човек все още е в състояние да различи светлината и сянката в зрителното поле. Тези хора се движат с помощта на бастун и се нуждаят от ориентация и обучение по мобилност.
- **Слепота:** Когато човек не може да възприема наличието на светлина или сянка, използването на бастун, обучението по ориентация и мобилност са от основно значение. **Важно:** не всеки човек със зрителни увреждания използва бастун, софтуер за четене на екрани или Брайлова азбука. Всичко зависи от това как човекът е развил своята независимост. Може би той / тя предпочита да бъде придружен от личен асистент.

4.2. Бариери



Хората с увреждане на зрението изпитват много бариери, които намаляват възможностите им за пълноценно участие в обществото, като например:

- **Предизвикателства заради средата:** Физическото движение е едно от най-значимите предизвикателства за незрящите хора, те трябва да запомнят пътищата, през които преминават, с помощта на някой друг, което прави излизането им в общността трудно;
- **Социални предизвикателства:** хората с увреждане на зрението не могат лесно да участват в дейности, които засягат самочувствието. Ето защо е необходимо да им помогнем да успеят и да се чувстват част от общността като всички останали.
- **Технологични предизвикателства:** хората със зрителни увреждания се сблъскват с проблеми при използването на технологии, въпреки че асистивните технологии предлагат все по-усъвършенствана поддръжка за използване на компютър, смартфон и др.



4.3. Комуникация

Комуникацията с хора със зрителни увреждания може да се подобри, като се следват тези съвети:

- Представете се. Не всеки разпознава гласове или пък ги помни.
- Не викайте. Да бъдеш с увредено зрение или сляп не означава, че си с увреден слух.
- Не оставяйте човек, който е сляп, да си говори сам. Нека знае, когато се движите.
- Не използвайте ръчни сигнали. Хората с тежки зрителни увреждания не могат да виждат размахване или насочване на ръцете.
- Не се притеснявайте, ако изпуснете думи като "Вижте" или "Гледай". Хората със зрителни увреждания не се обиждат от тези думи и разбират, че тези думи са част от редовни разговори.
- Чувствайте се свободни да снимате някой, който е сляп или с нарушено зрение. Всеки обича да улавя специални моменти, за да ги запази и покаже на другите. Само не забравяйте да попитате първо или да ги уведомите, че правите снимка.
- Говорете директно с човека с нарушено зрение. Не говорете с член на семейството, приятел или личен асистент, като пренебрегвате лицето с нарушено зрение. Не забравяйте, че те могат да говорят сами за себе си.
- Не бутайте, дърпайте или хващайте човек, който е сляп; това може да причини инциденти и често е неудобно.
- Предлагайте ръката си за помощ. Човек, който е сляп ще предпочете да държи ръката ви, вместо Вие неговата. Някои хора предпочитат да докосват рамото по време на ходене. Държейки ви

под ръка или доковсвайки рамото ви, вие ще сте винаги една крачка пред човека със зрително увреждане , който водите.

- Отпуснете се и бъдете себе си; няма нужда да се чувствате странно, когато говорите с някой, който има зрително увреждане.
- Когато лицето има куче-водач, избягвайте да говорите с кучето или да взаимодействате с него. Никога не докосвайте, хранете или насочвайте служебно куче, носещо колан или жилетка. Те са там, за да помогнат на хората с увредено зрение, а не за забавление.

Не забравяйте: Хората с визуално преживяване искат смислени приятелства точно както всички останали, така че когато сте около някого с такова увреждане, се отнасяйте с него както с всички останали. Не забравяйте за тях, когато сте в група. Винаги ги включвайте в разговорите и опишете средата около тях, ако е необходимо. Единственото, което ги прави различни от вас, е тяхното зрение, така че няма от какво да се страхувате!

5. Общуване с хора със слухови увреждания

5.1. Относно увреждането



Комуникацията е важна част от нашето съществуване. Когато човек има загуба на слуха, качеството на комуникацията може да бъде нарушено.

Хората с увреден слух използват различни начини за комуникация. Някои разчитат на преводачи на жестомимичен език или помощни устройства за слушане, докато някои разчитат предимно на писмени съобщения.

Мнозина могат да говорят, въпреки че не могат да чуват. Методът на комуникация и предоставените услуги или помощни средства варират в зависимост от способностите на лицето, което е глухо или с увреден слух, както и от сложността и естеството на необходимите комуникации.

Хората, които имат загуба на слуха, но които разчитат на български или друг говорим език като основно средство за комуникация, се отнасят към „трудно чуващи“ или с „увреден слух“. Те обикновено разчитат на частичния си слух, слухови и други устройства, както и на четене на реч (четене по устни), визуални подсказки, тактики и стратегии за ефективна комуникация.

Хората, родени с дълбока загуба на слуха, могат да получат много малко или никаква полза от слуховите апарати. Може да им е много трудно да се научат да говорят, защото не могат да чуват реч и могат да изберат да общуват на жестомимичен език.

Някои хора с по-слаба загуба на слуха могат да използват езика на жестовите и често се научават да говорят. Те могат да изберат да общуват на жестомимичен език, както и да използват някаква реч, четене по устни и остатъчен слух, за да подпомогнат комуникацията, когато е подходящо.

Когато говорите с хора, които са глухи или с увреден слух, е важно да избирате правилния начин на общуване, когато е възможно; това може да наложи използването на преводач на жестомимичен език.

Много фактори могат да нарушат веригата от събития, която позволява на чуването да се случи.

- **Проводящата загуба на слух** се появява, когато малките кости на средното ухо не успяват да възпроизведат звука към ушната мида или когато тъпанчето не вибрира. Загубата на слуха, като е резултат, обикновено е лека до умерена.
- **Загубата на нерви** се случва, когато клетките на кохлемата или слуховия нерв са повредени. Тази загуба обикновено е умерена до тежка. Това може да се случи поради проблеми, свързани преди раждането или с него, и въздействието на нарастващата възраст (90% от нервната глухота е при хора на възраст над 60 години).
- **Централната загуба на слуха** се причинява от увреждане на слуховите области на мозъка, вероятно чрез придобита мозъчна травма. Някои хора имат психологическа загуба на слуха, когато няма физическа причина за загубата, но фактори като изключителен стрес водят до спиране на слуха им временно или за постоянно.

Изслушването е основна част от комуникацията. Важно е да го разгледаме заедно с много други фактори като:

- Други комуникационни умения (памет, познаване на български език, междуличностни умения и др.)
- културни влияния върху комуникацията
- дали представените идеи и информация са нови или познати
- Личност, настроение, здраве и т.н.

Ефективната комуникация включва балансиране на всички тях.

Основният ефект от загубата на слуха е в разбирането и продуцирането на речта. Когато един млад човек загуби слуха си, преди да се научи да говори, способността му да научи речта е значително намалена, защото той не е имал възможност да чуе другите да говорят, да ги имитира и да получава обратна връзка.

Дори и за тези, които са се научили да говорят преди да изгубят слуха си, може да е трудно да се ориентират в разговорната реч. Те може да не са в състояние да чуят определени звуци като „с“, „ф“ и „т“ или да не могат да филтрират нежеланите звуци, което затруднява разбирането на речта на шумни места. Повечето млади хора, които се учат да четат добре по устни, могат само да вземат определен процент от звуците на речта, точно чрез формата на устата и контекста на дискусия.



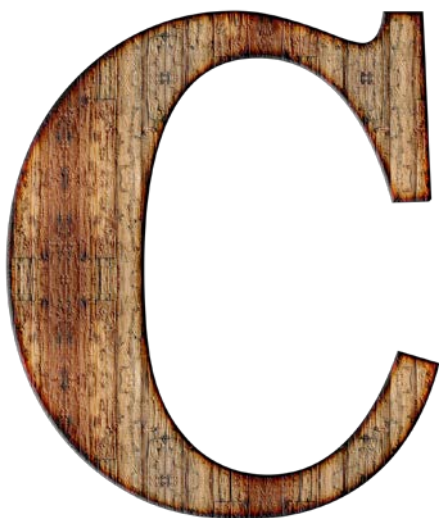
5.2. Бариери

Много млади хора, които придобиват слухови увреждания, в младостта си, се учат да дават знаци, преди да бъдат научени да използват говоримия език или да пишат. Това означава, че те се учат да говорят и пишат (на български или на друг език) като втори език. Това може да доведе до трудности в общуването с хора, които чуват. Това се дължи отчасти на факта, че езиците на знаците имат много различна структура от изречените или написаните думи.

Освен трудностите с комуникацията, някои други ефекти от загуба на слуха могат да включват:

- Проблеми при намирането на посоката, от която идват звуците;
- Изкривяване на звука, което затруднява оценяването на музиката;
- Чувствителност към силни шумове;
- Звънене в ушите (шум в ушите);
- Замаяност или загуба на равновесие;
- Чувство на изолация - чувство, на откъснатост и изоставеност;

Комуникация



Когато общувате с хора с увреден слух, следните точки могат да улеснят процеса на комуникация:

- Привлечете вниманието на младия човек преди да говорите. Има много начини за това. Ако е възможно, помолете младия човек със загуба на слуха за предложения. Леко докосване на ръката може да е

достатъчно.

- Позволете на младия човек със загуба на слуха да опознае предмета на разговора предварително, ако е възможно, и се опитайте да му подскажете всяка промяна по темата.
- Говорете ясно и умерено. Преувеличаването или прекаленото натъртване на думите може да наруши движенията на устните, правейки четенето по устни по-трудно. Прекомерното повишаване на силата на гласа и викането не са полезни и често са контрапродуктивни.
- Погледнете директно към младия човек, докато говорите и ако е възможно, бъдете на същото ниво на очите; стойте, ако стоят или седнете, ако са седнали. Дори и леко завъртане на главата може да замъгли зрението. Други видове отвличания на вниманието включват бради и мустаци, които скриват устните.
- Опитайте се да покажете изражението на лицето и тялото. Не е необходимо да сте мим, тъй като при общуването всеки използва някаква форма на езика на тялото.
- Избягвайте навици като пушене, дъвчене на дъвка или молив, поставяне на ръце пред лицето или хранене по време на говорене.

- Уверете се, че осветлението е върху лицето ви, а не зад вас. Светлина зад високоговорителя ще създаде отблясъци и ще направи по-трудно за човека да получи визуални подсказки за четене по устни. Избягвайте сенките, които биха паднали по лицето Ви.
- Намалете фоновите шумове, където е възможно. Ако някой използва четене на реч и остатъчен слух за комуникация, фоновите шумове могат да направят слушането много трудно.
- Увеличаване на визуалните индикации за околната среда. Добрите означения, упътвания, брошури и бележки могат да помогнат за предаването на съобщението.
- Обмислете разстоянието между младия човек със загубата на слуха. Това ще повлияе на слушането и четенето по устни.
- Само около 30% от това, което казваме, може да се осъзнае по устните/устата. Не всеки със загуба на слуха може да чете по устни и дори най-добрите читатели на речта пропускат много думи. Ако младежът изглежда има трудности да разбере, опитайте да преформулирате съобщението, вместо да го повтаряте точно.
- Използвайте молив и хартия, за да допълните комуникацията си, ако е необходимо. В шумна среда записването на ключови думи може да помогне на тези, които чуват трудно. Важно е да бъдете гъвкави, за да отговорите на нуждите на всеки човек.
- Когато имате съмнения, помолете младия човек със загуба на слух за предложения за подобряване на комуникацията ви.
- Не предполагайте, че тези, които имат загуба на слуха, не се нуждаят от телефон в работна ситуация, въпреки че може да се наложи да бъде телефон с контрол на силата на звука или тона или визуален телефонен апарат.
- Много млади хора с увреден слух имат малко количество остатъчен слух, което се засилва от слухови апарати и помощни устройства за слушане. Лицата, които са с увреден слух, също

могат да се възползват от редица помощни устройства за чуване.

- Комуникацията се засилва, когато всички присъстващи са търпеливи, уверени и спокойни.

Запомнете: Комуникацията е двупосочна улица, и слушателят със загуба на слуха и неговият комуникационен партньор могат да играят роля в намаляването на проблемите, които могат да възникнат по време на разговор.

По-долу са дадени някои съвети за комуникация, които могат значително да намалят трудностите при разговорите.

- Ако някой, с когото разговаряте, носи слухови апарати или ви казва, че има загуба на слуха, не викайте и не преувеличавайте движенията с устата си. Просто говорете ясно, малко по-бавно и малко по-силно. Пауза между фрази ще помогне на слушателя да има време да обработи това, което казвате.
- Ако видите, че човекът, с когото разговаряте, има затруднения в общуването и не използват слухови апарати или други помощни технологии, насърчете ги да получат помощ, като използват съвременна цифрова технология или друга такава.
- Осъзнайте, че това може да бъде напрежение за хора със слухови затруднения да слушат дълго време. Опитайте се да оцените факта, че тези, които трябва да обръщат допълнително внимание по време на разговорите, често ще се уморяват по-лесно от другите слушатели и може да искат да се приберат по-рано от партита, семейни вечери и други групови събития.
- Когато слушателят е пропуснал нещо, което сте казали, опитайте да го повторите, като използвате ясна (но не преувеличена) реч. Ако човекът все още не разбира, постарайте се да преформулирате текста.
- Най-добрият начин да се говори ясно с хора със загуба на слуха е

да се изправят пред тях, да говорят малко по-бавно, малко по-силно и с естествена (не монотонна) интонация на гласа. Опитайте се да не покривате устата си, когато говорите, защото това не позволява на партньора Ви да се възползва от знаците на устните.

- Когато давате указания, като например къде и кога да се състои вашата среща, попитайте партньора си, който има загуба на слуха, дали е наясно с маршрутите, като кажете нещо подобно: “Достатъчно ясно ли е..?”
- Когато слушателят със загуба на слуха Ви моли да кажете нещо по-силно, приемоте го като комплимент. Това означава, че иска да разбере какво казвате.
- Ако човекът, с когото говорите, показва, че има загуба на слуха и , че иска да говорите по-силно или малко по-бавно, опитайте се да задоволите техните нужди, по "правилния" начин; т.е. не прекалено бавно, не прекалено бързо; не прекалено силно, не прекалено меко. Настаняването, което правите, ще позволи на разговора да тече лесно и за двама Ви.
- Слушателят може да се възползва изключително от това, че може да наблюдава устните ви, докато говорите. Не забравяйте да не покривате устата си с ръце, меню на ресторант и т.н., така че да са налице видимите черти на речта.
- Непрекъснато си напомняйте, че въпреки че може да е трудно да разговаряте с някого, който има загуба на слуха, това е дори по-голямо предизвикателство за него, предвид многото трудности, срещнати по време на един такъв типичен разговор.

6. Общуване с хора с речево увреждане

6.1 Относно увреждането



Увреждането на речта е състояние, при което на човек му е трудно да произведе звуците, които са необходими за взаимодействие с другите.

Те могат да бъдат леки, като например понякога неправилно изговаряне на няколко думи. Те обаче могат да бъдат и тежки, като невъзможност изобщо да произвеждат речеви звуци.

Уврежданията на речта не трябва да се бъркат с езиковите увреждания, което е състояние, при което човек има затруднения в разбирането и споделянето на мисли и идеи и когато човек не може да обработва информация или комуникация.

Те могат да включват ограничен речник или невъзможност за формиране или разбиране на изречения. Езиковите увреждания влияят на способността ни да общуваме ефективно.

6.2 Бариери



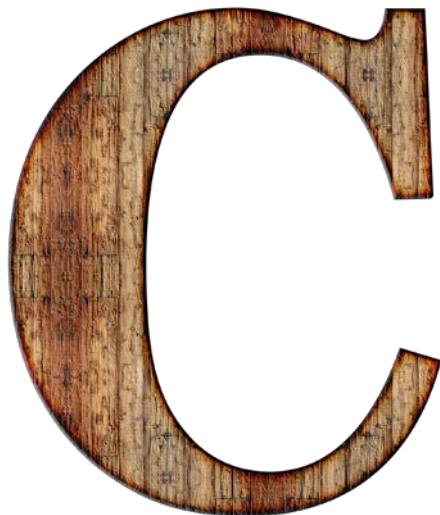
Доколко нарушението на речта влияе върху качеството на живот зависи от тежестта на увреждането, както и от това колко успешно човек го управлява.

Младите хора с тежки речеви увреждания се борят да формират комуникативни умения и могат да почувстват срам, смущение, разочарование, гняв и депресия. Състоянието също може да предизвика изолация.

Уврежданията на речта могат да бъдат незначителни и да имат малко или никакво въздействие върху ежедневиия живот или могат да бъдат тежки и да доведат до невъзможност да се произвежда реч или да се разбира и използва език. Само много малък брой млади хора се сблъскват с по-тежки бариери.

Тъй като езиковите и комуникационните умения са толкова жизненоважни за нашия живот, дори леките до умерени състояния могат да имат дълбоко въздействие върху всички аспекти на живота, изолирайки хората от връстниците си и тяхната общност.

6.3 Комуникация



Следните съвети ще Ви подкрепят в комуникацията с човек с нарушение на речта:

- Търпението е от решаващо значение при общуването с всеки, който има нарушение на речта.
- Винаги оставяйте човек да завърши изречението си. Това е едновременно грубо и обезкуражаващо да прекъснеш

някого.

- Бъдете честни, но учтиви, ако не разбирате казаното.
- Ако някой има затруднения в общуването, задавайте въпроси, които изискват жест, като кимване или кратък отговор, който е полезен за изразяване. Понякога писалката и хартията могат да бъдат полезни.
- Помнете преди всичко, че младият човек може вече да се чувства разочарован и смутен, когато се опитва да общува.
- Някои хора с речеви увреждания могат да използват ААК (аугментационни и алтернативни комуникационни) системи. Тези ААК системи могат да включват символи, подписване, жестове, текст и т.н.
- Технологиата, която помага на хората да получат глас, може да бъде полезна, когато тя може да говори всичко, което човек пише.

7. Комуникация с хора с интелектуални затруднения

7.1 Относно увреждането



Интелектуалното увреждане е намалена способност за разбиране, изучаване и прилагане на нова или сложна информация и задачи.

Хората с интелектуални затруднения имат под средната умствена функция, което води до забавяне на обучението и развитието на тези индивиди.

Интелектуалното увреждане обикновено се проявява преди навършване на 18-годишна възраст и се характеризира главно с промени в развитието на когнитивните функции (разсъждение, памет, внимание и преценка), език, моторни умения и социализация.

Причините за интелектуални затруднения могат да бъдат генетични или не. Сред генетичните, най-често срещаният е синдромът на Даун. Негенетичните причини могат да включват усложнения по време на бременност (рубеола, употреба на наркотици, злоупотреба с алкохол, недохранване на майката), проблеми с раждането (недоносеност, липса на кислород, травма), както и заболявания и състояния, които засягат здравето, като морбили, менингит, диета, излагане на олово и живак и други.

Основните характеристики на интелектуалните затруднения са:

- липса на концентрация;
- трудности при взаимодействие и комуникация;
- намалена способност за разбиране на езика (те не разбират писането или се нуждаят от определена система за обучение).

Те могат да повлияят на:

- Физически умения като:
 - По-фините движения;
 - Трудности при поддържане на баланса;
 - Трудности в моторната координация, придвижване и манипулиране на обекти.

- Когнитивни умения като:
 - Концентрация;
 - Памет;
 - Разрешаване на проблем.

- Комуникационни умения, които могат да затруднят разбирането или взаимодействието на лицето.

- Социално-образователни умения. Може да има намаляване на социалните взаимодействия в училищната среда, тъй като умствената възраст е забавена в сравнение с невротипичното възраст на развитието.

Индикативни признаци на интелектуална недостатъчност:

- липса на интерес към дейностите в класната стая;
- малко взаимодействие с колеги и учител;
- трудности в моторната координация (груби и финни);
- трудност при разпознаването на букви, задоволително развитие на речта (комуникацията е една от засегнатите способности);
- трудности при адаптирането към най-разнообразна среда;
- когато детето забравя напълно или частично това, което вече е научило (и способността да демонстрира).

Лечението на интелектуални затруднения има за цел да укрепи и улесни развитието на уменията на индивида, като осигурява подкрепата, от която се нуждае, за да преодолее своите трудности.

7.2 Бариери

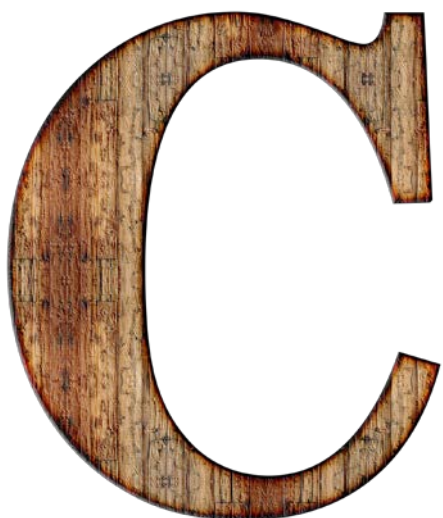


- Хората с интелектуални затруднения изпитват много бариери, които намаляват възможностите им за пълноценно участие в обществото, като например:
- Във физическа среда, която не е достъпна, те имат физически проблеми да се движат.
- Липса на адекватни помощни технологии (помощни, адаптивни и рехабилитационни устройства), които ще им помогнат да бъдат по-активни и независими в обществото.
- Негативни нагласи към хората с интелектуални затруднения, като биват третираны като такива, които нямат значение или не е необходимо да знаят какво се случва.
- Хората понякога стереотипизират уврежданията, приемайки, че качеството им на живот е лошо или че не са здрави поради техните увреждания.
- В обществото предразсъдъците могат да идват от идеите на хората, свързани с уврежданията; те могат да възприемат интелектуалните затруднения като лична трагедия, като нещо, което трябва да бъде излекувано или предотвратено, като наказание за неправомерни действия, или като индикация за липсата на способност да се държат както се очаква в обществото.
- Хората с интелектуални затруднения са изложени на по-голям

риск от сексуално насилие от страна на членове на семейството или лица, полагащи грижи.

- Те често страдат от изключване от училищните системи и обществото, което прави живота им и на техните семейства много труден.

7.3 Комуникация



Когато човек с интелектуални затруднения има трудности с комуникацията, може да е полезно да се има предвид следното:

- Позволете допълнително време за обмен на информация, имайте търпение в разбирането на това, което другият човек се опитва да каже.
- Говорете директно с лицето, а не с личния асистент или болногледач.
- Избягвайте да говорите с възрастен, като че ли е дете.
- Привлечете вниманието на човека и поддържайте контакт с очите, ако е възможно, като използвате неговото / нейното име или като докосвате ръката им преди да говорите.
- Ако се намирате в оживен район с много разсейващи фактори, помислете за преместване на по-тихо място.
- Използвайте конкретен език, бъдете ясни и кратки.
- Използвайте конкретни, а не абстрактни езици, например: „покажи ми“; „кажи ми“; „направете това“ с жест; „ела с мен“; „аз ще...“
- Избягвайте виковете; няма нужда от това.
- Обяснете какво ще се случи преди да започнете, за да можете да подготвите човека за планираното.
- Кажете и покажете какво ще правите и защо.

- Проверката за разбиране е от съществено значение: “можете ли да ми кажете какво току-що казах?” “Можете ли да ми кажете какво ще правя и защо?”
- Често правете паузи, за да не претоварвате човека с думи.
- Дайте на човека достатъчно време, за да разбере какво сте казали и достатъчно време, за да отговори.
- Преформулирайте и повторете въпросите, ако е необходимо, или ги запишете, ако лицето може да чете.
- Някои хора с по-тежка интелектуална недостатъчност може също да имат затруднения да ви дадат точна представа за това как се чувстват, поради ограничения в интерпретирането на вътрешните сигнали (напр. Необходимост от уриниране, безпокойство).
- Включването на болногледачи, които добре познават пациента, може да помогне да разберете по-добре неговия / нейния опит. Въпреки това, доколкото е възможно, продължете да фокусирате усилията си за комуникация върху човека.
- За лица с аутизъм и свързаните с тях нарушения, спазвайте техните предпочитания, за да избегнете контакт с очите.
- Фокусиране върху способностите на човека, а не върху уврежданията.

Не забравяйте: всеки живот е от значение, всеки има какво да даде и научи. Само защото някой има различен начин на живот и интелектуално увреждане, не означава, че не можете да се свържете с тях или да взаимодействате с тях. Ние всички сме човешки същества и всички ние искаме и заслужаваме да бъдем напълно включени в обществото!

8.3а повече информация относно проекта „ACCESS INTERACT“

Този проект (**ACCESS INTERACT - Достъпно взаимодействие с връстници с младежи с увреждания - 2017-2-BG01-KA205-036420**) е финансиран с подкрепата на Европейската комисия (**програма Еразъм +**).

Тази публикация отразява само възгледите на автора и Комисията не носи отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

За допълнителна информация, свързана с проекта ACCESS INTERACT, моля посетете:

- уебсайта на проекта <http://www.accessinteract.eu/>
- ACCESS INTERACT hub <http://youth.accessinteract.eu/>
- ACCESS INTERACT Facebook страница <https://www.facebook.com/AccessInteract>