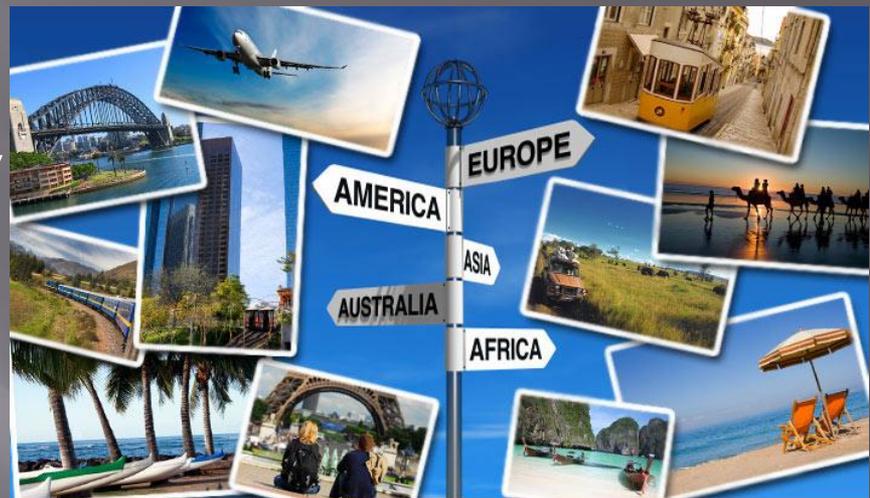


# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ С ТУРИСТАМИ ИНВАЛИДАМИ

Работу выполнил:  
Студент 4 курса  
Направление «Туризм»  
Заочной формы  
обучения  
Вишняков Иван

# Психология и этика общения с туристами инвалидами

Туризм в различных его формах (групповой, семейный, организованный, самодеятельный) предоставляет человеку огромные возможности для общения. Это очень важно для людей, имеющих трудности с передвижением и другие нарушения здоровья, которые сужают круг общения, делают его однообразным и недостаточным, что негативно





Туризм для лиц с ограниченными жизненными возможностями является сравнительно новым и динамично развивающимся направлением туризма.

Социальная значимость туризма для особых категорий населения обусловлена, в частности, тем, что относительное и абсолютное число лиц с различными видами ограничения жизненных возможностей непрерывно растет.

Туристы с ограничением жизнедеятельности являются маломобильными, изолированными от общего потока туристов, и не могут наравне со всеми воспользоваться услугами доступного для всех туризма



Знание психологических особенностей лиц с инвалидностью позволит правильно построить общение при осуществлении туристической деятельности.

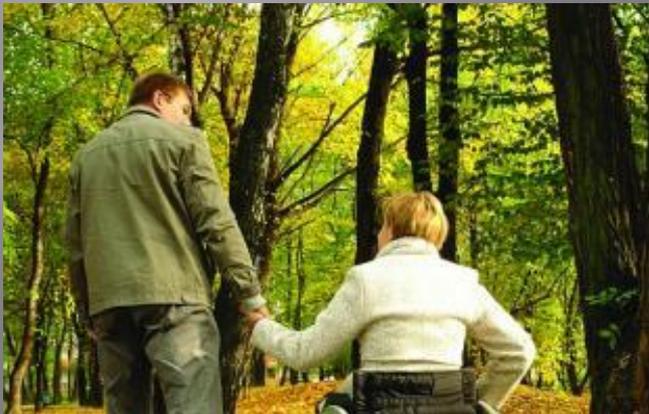


Важно отметить, что неформальное общение и отношения с инвалидами и пожилыми должны быть основаны на некоторых правилах и знаниях:

- ▣ прежде всего, обращайтесь внимание на личность человека, а потом уже на его физические недостатки;
- ▣ поддерживайте возможности и умения, а не ограничения;
- ▣ не говорите "инвалид", "калека", говорите "люди с инвалидностью, с ограниченными возможностями, проблемами здоровья" и т.д.;
- ▣ не проявляйте чрезмерного внимания к лицу с инвалидностью и не окружайте его гиперопекой;
- ▣ не говорите "ребенок-инвалид", говорите "ребенок с инвалидностью, ребенок с ограниченными возможностями";
- ▣ не говорите "немой", говорите "человек, лишенный речи, потерявший речь";
- ▣ не говорите "прикованный к креслу-коляске", следует сказать "использующий кресло-коляску, передвигающийся с помощью кресла-коляски";

# Коммуникативная эффективность

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению и туристам, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.



Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- ▣ избегать конфликтных ситуаций;
- ▣ внимательно слушать инвалида и слышать его;
- ▣ регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- ▣ обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- ▣ цивилизовано противостоять манипулированию.

# Общие правила этикета при общении с инвалидами

Этими правилами могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

▣ *Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

▣ *Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.



- ▣ *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
- ▣ *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.



*Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

- ▣ *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.



- ▣ *Внимательность и терпеливость:* когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять



- ▣ *Расположение для беседы:* когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.
- ▣ *Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
- ▣ *Не смущайтесь,* если случайно допустили оплошность,

# Декларация независимости инвалида.

- Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.
- Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.
- Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести

# Декларация независимости инвалида.

- ▣ Помогите мне познать то, что я хочу.
- ▣ Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
- ▣ Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.
- ▣ Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.
- ▣ Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- ▣ Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.
- ▣ Будьте союзниками в борьбе против тех, кто поддается мнею для собственного