

Оглавление

Морально-этические нормы общения с людьми с инвалидностью на объектах торговли

Глоссарий

Глоссарий

Глоссарий

Как вести себя в диалоге с клиентом, имеющим инвалидность

Как вести себя в диалоге с клиентом, имеющим инвалидность

Как вести себя в диалоге с клиентом, имеющим инвалидность

Эмоции при обслуживании человека с инвалидностью

Эмоции при обслуживании человека с инвалидностью

Основные особенности при общении с людьми с инвалидностью

Способы общения глухих людей

Общение с глухим человеком

Общение с глухим человеком

Общение с глухим человеком

Тотально слепые и люди с нарушением зрения

Тотально слепые и люди с нарушением зрения

Тотально слепые или люди с сильным ограничением зрения

Люди, использующие кресла-коляски

Люди, использующие кресла-коляски

Запомните!

Люди, использующие кресла-коляски

Люди, использующие кресла-коляски

Общение с человеком в кресле-коляске

Люди, использующие трости, костыли или ходунки (опорники, люди с нарушением опорно-двигательного аппарата)

Предложите посидеть

Предложите помощь

Люди с нарушениями речи

Люди с нарушениями речи

Люди с гиперкинезами (непроизвольными движениями тела, спастикой)

Люди маленького роста

Люди с трудностями при восприятии письменной информации (в том числе дислексия)

Люди с внешними отличиями

Люди с особенностями (нарушениями) развития

Люди с особенностями (нарушениями) развития

Запомните!

Люди с проблемами психического характера

Общение с клиентами с инвалидностью по телефону, по электронной почте

Общение с клиентами с инвалидностью по телефону, по электронной почте

Типы конфликтов и типы решений

Причины личностного конфликта

Умение слушать и слышать

Запомните!

Умение слушать и слышать



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

МОРАЛЬНО - ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ НА ОБЪЕКТАХ ТОРГОВЛИ



ГЛОССАРИЙ



- ▶ **Инвалид** - человек, имеющий нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с нарушением опорнодвигательного аппарата, нарушениями зрения и дефектами слуха, которые мешают его полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими, в том числе из-за пространственных барьеров.
- ▶ **Инвалид по зрению** - человек, у которого полностью отсутствует зрение или острота остаточного зрения не превышает 10%, или поле зрения составляет не более 20%.
- ▶ **Инвалидами по слуху** считаются люди, у которых полностью отсутствует слух, или острота остаточного слуха недостаточна для восприятия речевых сообщений нормальной громкости.

- ▶ **Маломобильные группы населения (МГН):** Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН отнесены: инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детьми и детскими колясками, беременные женщины и т.п.
- ▶ **Собака-проводник** — это специально обученное животное, которое может помогать слепым и слабовидящим людям передвигаться и избегать препятствий. Собака должна носить специальный поводок и намордник. У владельца должен быть паспорт собаки-проводника. По закону собака-проводник имеет право следовать за хозяином в любые помещения
- ▶ **Белая трость** — это трость белого цвета, используемая как и вспомогательное средство при передвижении людьми, имеющими серьёзные нарушения зрения, в том числе, полностью слепыми.

ГЛОССАРИЙ



- ▶ **Сурдопереводчик:** Специалист по переводу устной речи на жестовый язык и наоборот. Жестовый язык - вид невербального общения глухих людей, сочетание жестов, мимики и артикуляции (форма и движение рта и губ).

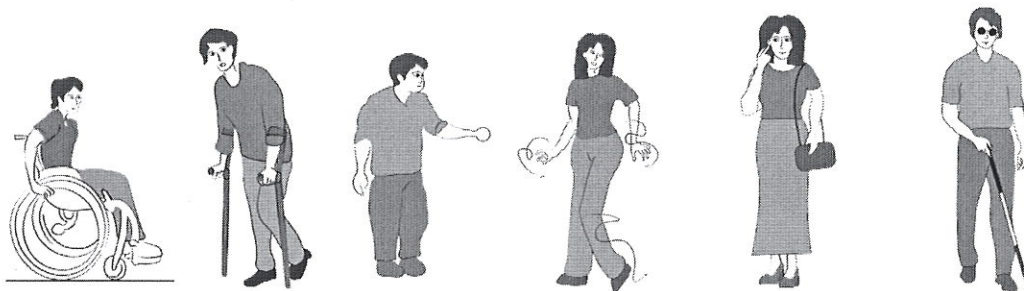
Придерживайтесь основных правил:

- ▶ Не стесняйтесь употреблять обычные выражения, например: в общении с незрячими людьми «посмотрите» или в общении с инвалидом на коляске «пройдите».
- ▶ Следует разговаривать с клиентом, имеющим инвалидность, а не с его сопровождающим или сурдопереводчиком.



Рассмотрим основные особенности при общении с людьми с инвалидностью:

- ▶ Люди с нарушением слуха и слабослышащие.
- ▶ Тотально слепые или люди с сильным ограничением зрения.
- ▶ Люди использующие трости, костыли или ходунки (опорники, люди с нарушением опорно-двигательного аппарата).
- ▶ Люди с нарушениями речи.
- ▶ Люди маленького роста.
- ▶ Люди с внешними отличиями.



Общение с глухим человеком

- ▶ Глухого человека можно опознать по наличию слухового аппарата (не у всех). Как правило, глухой человек сам сообщает о своей глухоте жестом, показывая на ухо. Многие глухие могут говорить, но не слышат ответа.

Для начала разговора, привлечите внимание своего неслышащего собеседника приветствием. Подходите к глухому клиенту спереди, не говорите ему в спину. Если он стоит к Вам спиной допустимо аккуратно положить ему руку на плечо или слегка похлопать по плечу (для глухих физический контакт допустим). Если Вы общаетесь с клиентом через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

Тотально слепые или люди с сильным ограничением зрения

- Если Вам нужно оказать услугу инвалиду по зрению, прежде всего дотроньтесь до его руки и представьтесь: назовите ему свое имя и должность, чтобы он понимал, кто оказывает ему помощь. Прикосновение позволит инвалиду по зрению понять, что Вы обращаетесь именно к нему, а на звук голоса он сможет повернуться лицом. Спросите, нужна ли ему помощь. Если предложение о помощи принято, спросите, как обращаться к нему (его имя). Не забывайте каждый раз называть по имени того, к кому вы обращаетесь.
- Если незрячий покупатель отвечает отрицательно, не надо навязывать свою помощь. Уважайте его самостоятельность. Возможно он ждет своего сопровождающего.

Тотально слепые или люди с сильным ограничением зрения

- ▶ Если Вы вынуждены отлучиться за товаром или по служебной необходимости, предупредите об этом незрячего покупателя, чтобы он не говорил в пустоту.
- ▶ Нельзя без предупреждения брать у слепого человека белую трость или перемещать ее в другое место. Помните, что собаки-проводники не обычные домашние животные, поэтому не командуйте ими и не играйте, так как животные в этот момент «работают».
- ▶ Не бойтесь употреблять выражение «смотреть», ведь для незрячего человека это означает «видеть руками».
- ▶ Обращайтесь непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему помощнику. Спрашивайте у слепого покупателя «Что Вы хотите купить?», а не у сопровождающего «Что она хочет купить?»

Люди, использующие кресла-коляски

- ▶ Для людей с инвалидностью, кресло-коляска — это способ свободного передвижения, если на пути нет барьеров.
- ▶ Если в помещении существуют архитектурные барьеры или специальные приспособления для инвалидов, предупредите о них, чтобы посетитель на кресле-коляске имел возможность принимать решения о возможности получения услуги или принять предложение об оказании помощи.



Люди, использующие кресла-коляски

- ▶ Не следует делать за инвалида то, что он может сделать самостоятельно. Излишняя опека их раздражает.
- ▶ По вопросу оказания услуги следует разговаривать с клиентом, имеющим инвалидность, а не с его сопровождающим.

Общение с человеком в кресле-коляске

- ▶ Во время длительного общения лучше расположиться так, чтобы Ваши лица были на одном уровне.
- ▶ Избегайте положения, при котором клиенту в кресле-коляске нужно запрокидывать голову, присядьте рядом с ним или наклонитесь. Перейдите на его сторону стойки или прилавка.



- ▶ У инвалидов этой группы наблюдается снижение функционирования рук, кистей и пальцев, неуклюжие движения, рук и ног. В отдельных случаях имеется потеря мышечной силы, затруднение целенаправленных движений.
- ▶ Для передвижения используют костыли, трости, ходунки, протезы, ортопедическую обувь.
- ▶ Как правило, они медленно передвигаются.
- ▶ Сесть-встать, наклониться им часто трудно. Отсутствие рук или ног даже при использовании протезов приводит к ухудшению равновесия.

Предложите посидеть

- ▶ Возможно, при получении услуги такой человек захочет присесть. В этом случае предложите принести ему товар или организуйте оказание услуги в положении сидя.
- ▶ Некоторые люди с нарушением опорно-двигательного аппарата предпочитают стоять, потому что садиться и вставать им сложно, особенно с низких сидений без подлокотников.

Люди с нарушениями речи

- ▶ Не игнорируйте людей, которым трудно говорить. Сконцентрируйтесь на том, что говорит клиент, а не на том, как он это говорит.
- ▶ Не думайте, что у человека проблемы с нарушением речи одновременно обязательно есть проблемы с интеллектом. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- ▶ Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени. Не стоит ускорять разговор. Поддерживайте с ним визуальный контакт.
- ▶ Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Люди с нарушениями речи

- ▶ В случае, если Вам нужна дополнительная информация, разбейте вопрос на части, которые требуют коротких ответов. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют кивка.
- ▶ Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Не стесняйтесь переспросить.
- ▶ Если Вам снова не удалось понять, что сказал клиент с нарушением речи, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам или написать.
- ▶ Повторите, что вы поняли из слов клиента, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

Люди с внешними отличиями

- ▶ Не пугайтесь необычного внешнего вида. Некоторые люди рождаются с внешними отличиями, у других они возникают в результате несчастного случая или болезни.
- ▶ По причине отношения со стороны общества жизнь с таким внешним видом может быть очень сложной для человека. Люди с внешними отличиями испытывают серьёзные проблемы в социальных ситуациях, что приводит к тревожности и низкой уверенности в себе.
- ▶ Если Вы сконцентрируетесь на самом человеке, а не на его внешности, то вскоре преодолете неловкость. Всегда помните, что под нестандартным внешним видом кроется обычный человек, со своим потребностями и пожеланиями. Помните, что внешность у человека может быть и необычной, но на самом деле он больше ничем от другим не отличается.
- ▶ Очень важно не обидеть человека, поэтому будьте доброжелательны и общайтесь как с обычным клиентом.

С особенностями (нарушениями) развития.

- ▶ Люди с особенностями развития часто живут независимой жизнью. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут распоряжаться своими средствами, подписывать документы, договоры, и т.д. Поведенческие нарушения: расторможенность, болтливость, чрезмерная общительность, эйфория, повышенная аффективная возбудимость, пугливость.
- ▶ Отказ в обслуживании человека по причине инвалидности считается дискриминацией, административно и уголовно наказуемой. Не позволяйте себе при общении с умственно-отсталым клиентом покровительственного тона. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

Люди с проблемами психического характера

- ▶ Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в сопровождении или склонны к агрессии. Если условия комфортные, они будут чувствовать себя спокойно.
- ▶ Если Вы видите, что человек с психическими нарушениями возбужден, спросите спокойно, чем ему помочь. Не говорите с ним резко, даже если для этого есть причина. Не применяйте окрики, одергивания: они могут его напугать, вызвать агрессию.
- ▶ Будьте терпеливы. Дайте клиенту достаточно времени для принятия решения, так как ему нужно больше времени на переработку информации и подготовку ответа. Разговаривая с ним делайте паузы.
- ▶ Избавьтесь от время общения с клиентом с проблемами психического характера от возможных источников стресса и раздражения: например, слишком громкой музыки или мигающих огней.
- ▶ В случае некорректного поведения клиента вызывайте полицию или скорую помощь. Не предпринимайте попытки самостоятельно или с помощью охраны удалить перевозбужденного человека из торгового зала, зоны обслуживания. Это может быть квалифицировано как дискриминация по причине инвалидности.

Общение с клиентами с инвалидностью по телефону, по электронной почте

► Для повышения качества обслуживания:

Старайтесь говорить чётко и прямо в микрофон.

► Не переживайте, если Вас просят повторить или перефразировать предложение.

► Не перебивайте человека, дайте ему возможность высказаться. Не стесняйтесь попросите его повторить сказанное, если Вы не поняли.

Если человек заикается, не заканчивайте за него слова и предложения.

Если у Вас не получилось понять клиента, извинитесь и предложите альтернативный способ общения. Например, предложите воспользоваться электронной почтой или прийти лично.

Типы конфликтов и типы решений

ТИП КОНФЛИКТА	ТИП РЕШЕНИЯ
Личностные – когда клиент и сотрудник не могут найти общий язык из-за личной неприязни. Производственные – раздражение клиента вызвано длительным временем обслуживания, некачественным товаром или услугой, неудобным режимом работы, низким ассортиментом и т.п.	Требует специальных навыков общения с людьми с инвалидностью, вхождения в ситуацию, здорового сопереживания. Обычно решается в рамках стандартного регламента, в т.ч. в бесстрастной роли «я человек-автомат, четко следуя инструкциям».

Умение слушать и слышать

- ▶ Искренний интерес к человеку, желание ему помочь («правило Глеба Жеглова»)
- ▶ Внимание к эмоциональному состоянию собеседника.
- ▶ Умение встать на точку зрения говорящего.
- ▶ Держать зрительный контакт – желательно на одном уровне с собеседником. Не бояться смотреть на человека с инвалидностью и активно вступать с ним в контакт. Убрать жалостливый взгляд.
- ▶ Принять открытую позу и покачивать головой при согласии, произносить подтверждающие фразы: «да», «действительно», «согласен»...

Решения ситуации

- ▶ Клиент полностью выговаривается, а сотрудник слушает молча, не прерывает даже несправедливые замечания. Клиент, заметив внимательное и невозмутимое отношение к себе, плавно придет в норму.
- ▶ После этого можно вступать с ним в активный контакт через примиряющую фразу: «Всё это легко решается», «Давайте во всем разберемся, и я помогу».
- ▶ Желательно задавать уточняющие вопросы, переключать внимание клиента на частности и так снижать его эмоциональное напряжение.
- ▶ Отсекайте от ситуации посторонних и их вмешательство.
- ▶ Посредником может выступить начальник – если он вызывает доверие клиента.
- ▶ Отказ при получении услуги должен быть направлен на требование человека, а не на него самого из-за состояния здоровья (инвалидности).
- ▶ Упомяните одну-две объективных причины отказа – сошлитесь на обстоятельства.
- ▶ Замените сотрудника в конфликте на другого, дав ему немного понаблюдать за клиентом, чтобы определиться с линией поведения.