



Արդյունավետ հաղորդակցություն հաշմանդամություն ունեցող անձանց հետ

Խորհուրդներ ֆունկցիոնալությունը
գնահատող մասնագետների համար

Երևան, 2023

Արդյունավետ
հաղորդակցություն
հաշմանդամություն
ունեցող անձանց հետ

Խորհուրդներ ֆունկցիոնալությունը
գնահատող մասնագետների համար



Այս ձեռնարկը նախատեսված է անձի ֆունկցիոնալությունը գնահատող մասնագետների համար, սակայն կարող է օգտակար լինել նաև մասնավոր և պետական հատվածի բոլոր այն ծառայություն մատուցողների համար, որոնք իրենց առօրյա գործունեության ընթացքում աշխատում են հաշմանդամություն ունեցող անձանց հետ:

Ձեռնարկը պատրաստվել է միջազգային լավագույն փորձի և համապատասխան գրականության ուսումնասիրության հիման վրա և պարունակում է գործնական խորհուրդներ և առաջարկներ հաշմանդամություն ունեցող անձանց հետ հարգալից և արդյունավետ համագործակցելու նպատակով:

Ձեռնարկն ընթերցելիս պետք է նկատի ունենալ, որ այս խորհուրդները կարող են օգտակար լինել դեպքերի մեծ մասում, բայց ոչ բոլոր դեպքերում:

Ձեռնարկը պատրաստվել է «Հաշմանդամություն ունեցող անձանց իրավունքների օրակարգ» ՀԿ-ի կողմից իրականացվող «Հաշմանդամություն ունեցող անձանց իրավունքների պաշտպանություն բժշկասոցիալական փորձաքննության գործընթացում համալիր աջակցության միջոցով» եկադրամաշնորհային ծրագրի շրջանակում:

Ծրագիրն իրականացվում է «Ձգտում ավելի լավ ապագայի. համայնքների և քաղաքացիական հասարակության դիմակայունություն Հայաստանում» (Strive) ծրագրի շրջանակներում, որը համաֆինանսավորվում է Եվրոպական միության կողմից: Այն իրականացնում է ՆԵՖ Բելգիան (NEF Belgium)՝ համագործակցությամբ չորս գործընկեր կազմակերպությունների.

- «ԱԳԱԹ» հաշմանդամություն ունեցող կանանց իրավունքների պաշտպանության կենտրոն ՀԿ,
- «ԲԼԵՁԱՆ» բնապահպանական, սոցիալական, բիզնեսի աջակցության ՀԿ,
- «ՎԻՆՆԵԹ Գորիս» զարգացման հիմնադրամ,
- «Դիլիջանի երիտասարդների համագործակցության կենտրոն» ՀԿ:

Ձեռնարկը պատրաստվել է Եվրոպական միության ֆինանսական աջակցությամբ: Բովանդակության համար պատասխանատվություն է կրում «Հաշմանդամություն ունեցող անձանց իրավունքների օրակարգ» հասարակական կազմակերպությունը, և պարտադիր չէ, որ այն արտահայտի Եվրոպական միության տեսակետները:

Բովանդակություն

Ընդհանուր խորհուրդներ, որոնց արժի հետևել.....	4
Տեսողության խնդիրներ ունեցող անձինք.....	8
Լսողության խնդիրներ ունեցող անձինք.....	12
Խոսքի խնդիրներ ունեցող անձինք.....	14
Տեղաշարժման դժվարություն ունեցող անձինք.....	16
Յոգեկան առողջության խնդիրներ ունեցող անձինք.....	18
Մտավոր խնդիրներ ունեցող անձինք.....	21
Անտեսանելի հաշմանդամություն ունեցող անձինք.....	23
Էպիլեպսիա ունեցող անձինք.....	24
Միջավայրային զգայունություն և շնչառական հիվանդություններ.....	25

Ընդհանուր խորհուրդներ, որոնց արժի հետևել



Ներկայացեք ձեր գրուցակցին: Ճատ կարևոր է, որ մարդը հստակ պատկերացում ունենա, թե ում հետ է պատրաստվում հաղորդակցվել: Նշե՛ք ոչ միայն պաշտոնը, այլև անուն-ազգանունը:



Հարցրեք, թե ինչպե՛ս կարող եք դիմել ձեր գրուցակցին:

Օգնություն առաջարկեք, եթե զգում եք, որ դրա կարիքը կա, բայց անպայման սպասեք, որ հաշմանդամություն ունեցող անձը համաձայնի ընդունել այն: Եթե մարդն ընդունում է օգնության ձեր առաջարկը, հարցրեք նրան, թե ինչպե՛ս պետք է դա անել, և ուշադիր լսեք նրա հրահանգները:

Խոսեք ձեր սովորական տոնով, առոգանությամբ և տեմպով: Մի՛ մանկախոսեք: Եթե ձեր առջև հաշմանդամություն ունեցող չափահաս անձ է, վերաբերվեք նրան որպես այդպիսին: Եթե զգում եք, որ ձեր ասած բառը կամ արտահայտությունը ընկալելի չէր ձեր գրուցակցի համար, ընտրեք առավել հասկանալի կամ գործածելի հոմանիշ:



Համբերատար եղեք: Հիշեք, որ երբեմն մարդկանց ավելի շատ ժամանակ է անհրաժեշտ խոսքը կառուցելու կամ միտքն արտահայտելու համար՝ ելնելով իր առանձնահատկություններից: Թույլ տվեք, որ մարդն ինքն ընտրի խոսքի կամ տեղաշարժի՝ իրեն հարմար տեմպը:

Հաղորդակցվելիս նայեք հաշմանդամություն ունեցող անձին և խոսեք նրա հետ, ոչ թե ուղեկցողի կամ օգնականի, եթե անգամ խոսքը ժեստերի լեզվի թարգմանչի մասին է:



Հաշմանդամություն ունեցող որոշ մարդիկ այս կամ այն պատճառով, օրինակ՝ հավասարակշռությունը պահելու համար, հենվում են տարբեր մակերևույթների: Նրանց դիպչելով, անգամ եթե դա անուժ էք օգնելու նպատակով, կարող եք անհարմարություն պատճառել: Աշխատեք չդիպչել անձի աջակցող սարքերին՝ սայլակին, ձեռնափայտին, քայլակին, քանի որ դրանք համարվում են անձնական տարածքի մաս:

Ենթադրություններ մի՛ արեք: Հաշմանդամություն ունեցող անձինք ամենալավը գիտեն՝ ինչ կարող են անել և ինչ չեն կարող: Նրանց լսելը կարևոր է:

Ըմբռնումով մոտեցեք ներկայացվող պահանջներին: Եթե հաշմանդամություն ունեցող անձը խելամիտ հարմարեցումներ է պահանջում, մի՛ դիտարկեք դա որպես բողոք:



Ընդունեք դա որպես նշան, որ հաշմանդամություն ունեցող անձն իրեն այնքան հարմարավետ է զգում այդ իրավիճակում, որ պատրաստ է բարձրաձայնելու իր կարիքները: Հնարավորության դեպքում փորձեք արձագանքել նրա կարիքներին: Դա առավել արդյունավետ կդարձնի ձեր հաղորդակցությունը:

Եթե հաշմանդամություն ունեցող անձը ներկայացել է ուղեկցողի հետ, նախևառաջ ճշտեք, թե արդյոք մարդը դեմ չէ՞ երրորդ անձի ներկայությանը: Ճշտեք, թե ի՞նչ կարգի տեղեկություններ պետք է գաղտնի պահվեն՝ երրորդ անձի ներկայության պայմաններում: Հիշեք, որ խոսքը մարդու անձնական տվյալների մասին է, որոնք նա, գուցե, կուզենար գաղտնի պահել բոլորից, այդ թվում՝ ընտանիքի անդամներից կամ ծառայություն մատուցողից, օրինակ՝ ժեստերի լեզվի թարգմանչից:

Համոզվեք, որ յուրաքանչյուր մարդու՝ սենյակ մտնելուց հետո դուռը փակվում է: Անձնական, բժշկական գաղտնիքների պահպանությունը կարևոր է:



Երբ անձին միջանցքից հրավիրում եք գնահատման սենյակ, մի կանչեք նրան անուն-ազգանունով կամ հիմնական ախտորոշումը նշելով և այլն: Փորձեք նույնն անել՝ խուսափելով այլ մարդկանց գնահատվող անձին նույնականացնելու հնարավորություն տվող տվյալներ հրապարակելուց: Օրինակ՝ ասեք. «Խնդրում եմ ժամը 14:15-ին հրավիրված անձին գալ սենյակ»:

Նկատի ունեցեք, որ մարդիկ սովորաբար տարբեր պատճառներով բավականին լարված են ներկայանում գնահատման:

Մեկի լարվածությունը կարող է պայմանավորված լինել առաջին գնահատումով, մեկ ուրիշինը՝ նախորդիվ ունեցած վատ փորձով կամ պարզապես անորոշություններով: Մանրամասն և համբերատար հաղորդակցությունը կարող է նվազեցնել հնարավոր կոնֆլիկտային իրավիճակները:

Մանրամասն ներկայացրեք ֆունկցիոնալության գնահատման գործընթացը: Խուսափեք խիստ մասնագիտական եզրույթներից, փորձեք առավել ընկալելի կերպով վերաշարադրել միտքը:



Մի՛ ենթադրեք, որ որոշ տեղեկություններ կարող են ավելորդ լինել որևէ անձի համար կամ անհրաժեշտ չեն տվյալ իրավիճակում: Օրինակ՝ հետադարձ կապի կամ առաջարկներ ներկայացնելու հնարավորության մասին տեղեկացրեք մարդուն անկախ արդյունքից:

Ստորև ներկայացված են այն գործողությունները, որոնք կօգնեն արդյունավետ հաղորդակցություն ունենալ հաշմանդամություն ունեցող անձանց տարբեր խմբերի հետ:

Հիշեք, մարդիկ տարբեր են: Այս խորհուրդները հիմնականում կօգնեն ձեզ բարելավելու հաղորդակցությունը, բայց միշտ կարող են լինել բացառություններ, ուստի պետք է ցուցաբերել բավարար ճկունություն և համագործակցելու պատրաստակամություն:

Տեսողության խնդիրներ ունեցող անձինք



Նախևառաջ համոզվեք, որ այն սենյակում, որտեղ անցկացվելու է անձի գնահատումը, չկան ավելորդ իրեր, լարեր, որոնք կարող են խանգարել տեսողության խնդիրներ ունեցող մարդուն ինքնուրույն տեղաշարժվել:



Սեղաններից հեռացրեք առանց կափարիչի, հեղուկով լիքը շշերը, շարժման տարածքում հեշտ կոտրվող և վտանգավոր իրերը, օրինակ՝ ծաղկամանները:

Երբ մարդը մտնում է սենյակ, մի շտապեք բռնել նրա թևից և ուղեկցել նրա համար նախատեսված տեղը: Հիշեք, որ դա մարդու համար լրիվ անծանոթ տարածք է, և նա կարող է անհանգստություն զգալ: Երբեմն նման պահվածքը կարող է դիտարկվել ոչ թե որպես աջակցություն, այլ խղճահարության արտահայտություն կամ ուղղակի ներխուժում տվյալ մարդու անձնական տարածք: Դրա փոխարեն արժի նախևառաջ հարցնել մարդուն՝ ունի՞ արդյոք օգնության կարիք:

Եթե մարդը համաձայնում է ընդունել ձեր առաջարկած օգնությունը, մոտեցեք նրան, զգուշորեն դիպեք թևին՝ միևնույն

Ժամանակ հնարավորություն տալով, որ նա բռնի ձեր ձեռքը, ոչ թե հակառակը: Կարևոր է, որ մարդը կարողանա կառավարել իր շարժումները: Դուք քայլեր մի փոքր առջևից՝ անձի քայլքի արագությանը համապատասխան:



Բանավոր նկարագրեք այն տարածքը, որտեղ գտնվում եք և որտեղով անցնում եք: Օրինակ՝ «Ձգուշացե՛ք, ձեր առջև աթոռ կա» կամ «Եվս երկու քայլ, և թեքվելու ենք ձախ՝ դեպի գլխամաս սենյակ»: Նկարագրեք իրավիճակը նրա տեսանկյունից, ոչ թե ձեր:

Եթե մարդը հրաժարվում է ձեր աջակցությունից, ուղղակի հնարավորինս մանրամասնորեն և ամբողջական կերպով նկարագրեք նրան շրջապատող միջավայրը, սենյակում իրերի դասավորությունը, հնարավոր ֆիզիկական խոչընդոտների առկայությունը: Սա կօգնի խուսափելու պատահարներից: Սենյակում գտնվելու ընթացքում տեղաշարժվելիս բանավոր հուշումներ տվեք: «Թեքվեք այս կողմ» ասելը չի օգնի մարդուն, որը չի տեսնում: «Եկեք երեք քայլ առաջ, հետո թեքվեք աջ» ասելն ավելի նկարագրական է և օգտակար:

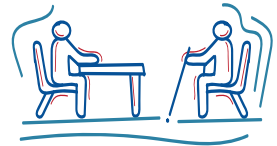


Նկարագրեք նաև, թե ովքեր կան սենյակում, օրինակ. «Դռան կողմից դեպի աջ նստած է ակնաբույժ տիկին Սարգսյանը, իսկ նրա կողքին հոգեբանն է՝ պարոն Ջակոբյանը»: Նույնն արեք նաև, երբ սենյակ որևէ նոր մարդ է մտնում կամ դուրս գալիս: Նկարագրությունը կարող է նաև մանրամասն լինել:

Օրինակ՝ «Ես միջին տարիքի կին եմ, հագիս բժշկական սպիտակ արտահագուստ է և դնում եմ օպտիկական ակնոց»:

Առանց անձի համաձայնության մի՛ վերցրեք և տեղափոխեք նրա իրերը, այդ թվում՝ սպիտակ ձեռնափայտը: Եթե նա դրանք անհարմար տեղում է դրել, ապա տեղեկացրեք այդ մասին, ստացեք նրա համաձայնությունը և մանրամասն նկարագրեք նոր տեղը, որտեղ դրել եք իրերը:

Գնահատումը սկսելուց առաջ պատշաճ կերպով ներկայացեք. մի՛ ասեք՝ ես բժշկուհի եմ, այլ ներկայացեք ամբողջական անուն-ազգանունով, պաշտոնով կամ մասնագիտությամբ: Դա կօգնի առավել հարգալից և գործընկերային միջավայր ստեղծելու:



Չաշվի առնելով, որ մարդիկ առաջին անգամ են լսում ձեր ծայնը, կարող է դժվարությամբ նույնականացնեն այն: Ուստի ավելորդ չի լինի խոսելուց առաջ հայտնել, թե ով է խոսում:

Խոսեք անմիջականորեն հաշմանդամություն ունեցող անձի հետ, ոչ թե ուղեկցողի: Խոսելիս նայեք նրան, ծայնի ուղղությունը ևս կարևոր է տեսողության խնդիրներ ունեցող մարդու համար: Այդպիսով նա վստահ կլինի, որ ձեր խոսքն ուղղված է հենց իրեն:



Հաճախ մարդիկ ինքնաբերաբար սկսում են բարձր ծայնով խոսել տեսողության խնդիր ունեցող մարդու հետ: Հետևեք ձեր ծայնի բարձրությանը:

Մի՛ լարվեք և մի՛ խուսափեք խոսքում այնպիսի առօրյա բառեր օգտագործելուց, ինչպիսիք են տեսնելը կամ նայելը:

Մի՛ գլացեք, նկարագրեք այն գործողությունը, որը կատարում եք տվյալ պահին: Օրինակ՝ «Հիմա լրացնում եմ ձեր անձնական տվյալները ծառայությունների անհատական ծրագրում» կամ «Հանձնաժողովի անդամները ուսումնասիրում են ձեր բժշկական փաստաթղթերը»:

Եթե չտեսնող անձը պետք է որևէ բան ստորագրի, մանրամասն ներկայացրեք դրա բովանդակությունը, ամբողջությամբ ընթերցեք փաստաթուղթը, ինչի տակ անձը պատրաստվում է ստորագրել, և չտեսնող մարդու ձեռքը, որով բռնել է գրիչը, դրեք այնտեղ, որտեղ պետք է ստորագրի:



Լսողության խնդիրներ ունեցող անձինք



Եթե գիտեք, որ անձը լսողության խնդիրներ ունի, մի շտապեք բղավել կամ ավելի բարձր ձայնով խոսել: Դա կարող է ոչ միայն չօգնել, այլ նաև տհաճ զգացողություններ առաջացնել:

Եթե անձը լսողական սարք է օգտագործում, խուսափեք բազմամարդ, բաց ու աղմկոտ տարածքներում, օրինակ՝ միջանցքում հաղորդակցվելուց:



Անձին գնահատման սենյակ հրավիրելու համար նախևառաջ փորձեք սովորական ձայնով ներս հրավիրել մարդուն, միաժամանակ օգտագործելով մարմնի ժեստեր, որոնք բոլորի համար հեշտ ընկալելի են՝ օրինակ՝ ձեռքը դեպի դուռը պարզելը ցույց կտա, որ հրավիրում եք ներս:

Հարցրեք մարդուն, թե ինչպե՞ս կնախընտրի հաղորդակցվել, օրինակ՝ ցույց տվեք ձեր շրթունքները և հարցրեք՝ կկարողանա՞մ կարդալ շրթունքներով: Եթե մարդն ասում է, որ կարող է, ապա փորձեք այնպիսի



դիրքով կանգնել, որը թույլ կտա ձեր գրուցակցին տեսնել ձեր դեմքը ամբողջ գրույցի ընթացքում: Խոսեք բնական, պարզ և դանդաղ, միևնույն ժամանակ աշխատեք ծայրահեղությունների մեջ չընկնել: Ձեռքով մի փակեք ձեր բերանը: Այս առաջարկը չի վերաբերում մասնագիտական գնահատումն իրականացնելու համար կիրառվող մեթոդներին:

Եթե անձը այդ պահին ձեզ չի նայում, նրա ուշադրությունը հրավիրելու համար խոսելուց առաջ զգուշորեն դիպեք ձեռքին:



Եթե կասկածում եք՝ նա ճի՞շտ է հասկացել հարցը, թե՞ ոչ, հարցրեք հենց իրեն: Եթե անձն ամբողջությամբ չի հասկացել այն, ինչ փորձել եք ասել, կրկնելու փոխարեն վերաձևակերպեք ձեր միտքը՝ ընտրելով առավել հեշտ հասկանալի բառեր:

Եթե անգամ լսողության խնդիրներ ունեցող մարդուն ուղեկցում է ժեստերի լեզվի թարգմանիչ, խոսեք հենց մարդու հետ, ոչ թե թարգմանչի, բայց նախևառաջ հարցրեք՝ կամ արդյոք որևէ տեղեկություն, որը մարդը չէր ցանկանա քննարկել երրորդ անձի ներկայությամբ:



Ի վերջո, միշտ հասանելի վայրում ունեցեք թուղթ և գրիչ, դա շատ կօգնի հաղորդակցվելիս:

խոսքի խնդիրներ ունեցող անձինք



Եթե խոսքի խնդիրներ ունեցող անձը փորձում է որևէ բան ասել, որը ձեզ համար անհասկանալի է, մի՛ ասեք՝ «Չեմ հասկանում՝ ինչ եք ասում», փոխարենը կարող եք ասել՝ «Եթե դժվար է, կարո՞ղ եք կրկնել»:



Մի՛ ընդհատեք խոսքը: Թույլ տվեք, որ մարդն ավարտի խոսքը, և նրա փոխարեն մի՛ ավարտեք նախադասությունը կամ միտքը: Անհամբեր մի՛ եղեք ու մի՛ լարվեք: Հիշեք, որ խոսելու դժվարություն ունեցող մարդու համար մատչելիություն ապահովողը դուք եք: Ձեր համբերատարությունը, ըմբռնողականությունը, հաղորդակցման հմտությունները շատ կարևոր են:

Պարտադիր չէ, որ խոսելու դժվարություններ ունեցող մարդը նաև լսողության խնդիր ունենա, ուստի կարիք չկա արհեստականորեն ընդգծելու շրթունքների շարժումները կամ բարձր խոսել:



Եթե աղմկոտ վայրում եք և հնարավորություն ունեք փոխել տարածքը, փորձեք առավել հանգիստ միջավայր գտնել: Եթե, այնուամենայնիվ, ձեր միջև հաղորդակցությունը չի ստացվում, մի՛ ձևացրեք, թե հասկացել եք, եթե իրականում անհասկանալի բաներ են մնացել: Փոխարենը փորձեք դիմել ուրիշի օգնությանը:

Եթե, այդուհանդերձ, ձեր բանավոր հաղորդակցությունը չի ստացվում, հարցրեք այլընտրանքային տարբերակի մասին, որն առավել մատչելի կլինի թե՛ ձեր, թե՛ ձեր գրուցակցի համար, օրինակ՝ գրելը:



Տեղաշարժման դժվարություն ունեցող անձինք



Երբ տեսնում եք սայլակ օգտագործող մարդու, միանգամից մի՛ ելթադրեք, որ նա օգնության կարիք ունի: Երբեք, առանց նախապես հարցնելու, մի՛ հրեք սայլակը: Դա կարող է ընկալվել որպես խղճահարության արտահայտություն կամ ներխուժում անձնական տարածք: Ավելին, մարդը կարող է անհանգստության և անապահովության զգացողություն ունենալ:



Նախքան օգնելը մշտապես հարցրեք՝ կարիք կա՞: Եթե անձը հրաժարվում է, դա մի՛ ընդունեք որպես անձնական վերաբերմունք: Երբ անձը չի հրաժարվում ձեր օգնությունից, հարցրեք, թե ինչպե՞ս կարող եք օգնել: Մարդիկ կարող են տարբեր ձևերի աջակցության կարիք ունենալ: Ձեռնափայտ օգտագործող մի անձի դեպքում մյուս ձեռքը բռնելը կարող է օգնել, մեկ այլ անձի դեպքում՝ վտանգավոր լինել:

Սայլակ օգտագործող անձի համար նստելու համար նախատեսված տեղից հեռացրեք աթոռը, որպեսզի անձը կարողանա հանգիստ տեղավորվել սեղանի մոտ:



Առանց անձի համաձայնության մի՛ վերցրեք և տեղափոխեք իր աջակցող սարքը՝ քայլակը, հենակը և այլն:

Երբ խոսում եք սայլակ օգտագործող անձի հետ, փորձեք խոսելիս նրա հետ լինել նույն մակարդակի կամ հարթության վրա, հնարավորության դեպքում դուք էլ նստեք: Այլապես, անվասայլակ օգտագործող մարդու համար վերև նայելը կարող է բավականին անհարմար լինել: Այս խորհուրդը կիրառելի է նաև կարճահասակ անձանց հետ շփման դեպքում:

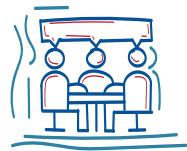


Հոգեկան առողջության խնդիրներ ունեցող անձինք



Հոգեկան առողջության խնդիրներ ունեցող անձինք առօրյայում հաճախ հանդիպում են մի շարք դժվարությունների՝ տարբեր գործողություններ կատարելիս և շրջակա միջավայրի հետ փոխազդելիս: Նրանց առողջական խնդիրը, հնարավոր է, բայց պարտադիր չէ, որ ազդի զգալու, մտածելու և զգացածը վերարտադրելու կարողության վրա: Հաղթահարեք այն կարծրատիպը, թե հոգեկան առողջության խնդիրներ ունեցող անձինք վտանգ են ներկայացնում: Մեծագույն խոչընդոտներից մեկը, որին նրանք ստիպված են բախվել, մարդկանց վերաբերմունքն է իրենց նկատմամբ: Հաշմանդամությունն այս դեպքում անտեսանելի է, և հավանականություն կա, որ դուք անգամ չեք էլ հասցնի գլխի ընկնել մարդու հոգեկան առողջության վիճակի մասին՝ նախքան փաստաթղթերն ուսումնասիրելը կամ մարդուն լսելը:

Ինչ-որ բան հարցնելիս կամ ցուցումներ տալիս խոսեք հենց տվյալ մարդու հետ: Եթե անձը չի հաղորդակցվում, ապա խոսեք ուղեկցողի հետ՝ սակայն երբեմն ներգրավելով նաև անձին: Խոսեք բնական, ձայնի կորմալ բարձրությամբ և տոնայնությամբ:



Համոզվեք, որ անձը ուշադրություն է դարձնում ձեզ նախքան հարցեր և ցուցումներ տալը, բայց մի ստիպեք նրան ցույց տալ ուշադրություն դարձնելու բնորոշ նշանները, ինչպես, օրինակ՝ աչքի կոնտակտը: Անձի համար կարող է դժվար լինել ձեր աչքերին երկար և ուղիղ նայելը: Դուք կարող եք քաղաքավարի կերպով նրան ասել, որ այն, ինչ պատրաստվում եք ասել, կարևոր է և պահանջում է նրա ուշադրությունը: Կարող եք նաև լրացուցիչ հարցեր տալ՝ համոզվելու համար, որ նա հասկացել է:

Սթրեսային իրավիճակներում մարդը կարող է կորցնել գործելու կարողությունը, ուստի աշխատեք լարվածությունը նվազագույնի հասցնել: Եթե հոգեկան առողջության խնդիր ունեցող անձը հուզմունքի նշաններ է ցույց տալիս, ավելի հանգիստ խոսեք նրա հետ: Կարող եք հարցնել՝ ի՞նչն է խանգարում նրան (ձայները, նստելու տեղը, դռան բաց կամ փակ լինելը և այլն): Լարված իրավիճակում կարող եք նաև հարցնել՝ կցանկանամ՞ արդյոք դադար վերցնել ու շարունակել այն ժամանակ, երբ իրեն ավելի լավ կզգա:

Պատասխանների համար ժամանակ տվեք և մի՛ շտապեցրեք: Օրինակ՝ բուժման ընթացքում ստացած դեղամիջոցները կարող են ունենալ մի շարք կողմնակի ազդեցություններ, խոսելու կամ կենտրոնանալու դժվարություն, դանդաղկոտություն և այլն:



Միանգամից մի քանի հարց մի՛ տվեք:

Եթե անձը շեղվել է խոսակցության հիմնական թեմայից, քաղաքավարի կերպով հիշեցրեք, թե ո՞րն էր հարցը, և խնդրեք նրան խոսել այդ մասին:

Հոգեկան առողջության խնդիր ունեցող անձինք տարբեր անհատականություն ունեն, նրանցից յուրաքանչյուրը դժվարությունները հաղթահարելու իր միջոցներն ունի: Ոմանք գուցե ակնարկները չհասկանան, մյուսները՝ խիստ զգայուն լինեն: Մեկը կարող է էներգիայով լի լինել, մյուսը՝ ավելի դանդաղաշարժ: Յուրաքանչյուրին պետք է անհատական մոտեցում ցուցաբերել: Հարցրեք, թե ի՞նչը կօգներ առավել լավ զգալ իրեն, և հարգեք նրա կարիքները:

Ճգնաժամային իրավիճակներում պահպանեք հանգստություն և աջակցեք այնպես, ինչպես կաջակցեիք մեկ այլ մարդու: Հարցրեք, թե ինչպե՞ս կարող եք օգնել, և պարզեք՝ կա՞մ մեկը, ում օգնությանը կարող եք դիմել:



Մի՛ օգտագործեք բառեր, որոնք կարող են վիրավորական թվալ մարդուն, նույնիսկ եթե դրանք կիրառելի են բժշկական տեսանկյունից:

Մտավոր խնդիրներ ունեցող անձինք



Մտավոր խնդիրներ ունեցող չափահասների հետ պետք է խոսել այնպես, ինչպես կխոսեիք երեխայի դեպքում: Մի՛ փոխեք ձեր ձայնի տոնը և հետևեք ձեր խոսքի արագությանը:

Խոսեք հենց տվյալ մարդու հետ, ոչ թե նրա ուղեկցողի: Եթե անձը չի հաղորդակցվում, ապա խոսեք ուղեկցողի հետ՝ հաճախ ներգրավելով նաև անձին:



Օգտագործեք պարզ բառեր: Խուսափեք տարբեր եզրույթներ օգտագործելուց:

Օգտագործեք կոնկրետ և ոչ վերացական հասկացություններ, որովհետև հակառակ դեպքում հասկանալը կարող է բարդ լինել անձի համար: Օրինակները կարող են օգտակար լինել:



Միանգամից մի քանի հարց մի՛ տվեք:

Բարդ մտքերը հասկանալի դարձրեք՝ դրանք մի քանի պարզ մասերի բաժանելով:

Մի՛ խուսափեք ձեր խոսքը կրկնելուց:

Մտավոր հաշմանդամություն ունեցող անձինք հաճախ կարող են դժվարանալ արագ որոշումներ կայացնելիս: Համբերատար եղեք և տվեք մարդուն այնքան ժամանակ, որքան անհրաժեշտ է:



Մարդու փոխարեն որոշումներ մի՛ կայացրեք: Հիշեք, որ անկախ ամեն ինչից, նա չափահաս մարդ է և իրավունք ունի ինքնուրույն որոշումներ կայացնելու:

Անտեսանելի հաշմանդամություն ունեցող անձինք



Հաշմանդամությունը միշտ չէ, որ տեսանելի է: Մարդը կարող է ձեզ խնդրել կամ անել ինչ-որ բան, որը ձեզ անհասկանալի կթվա: Այդ խնդրանքը կարող է անմիջական կապ ունենալ հաշմանդամության հետ, օրինակ՝ մարդուն առաջին հայացքից պարզ, բանավոր ցուցումներ տալուց հետո նա կարող է խնդրել ձեզ գրի առնել ասվածը: Անձը կարող է սովորելու դժվարություն ունենալ, որի դեպքում գրավոր հաղորդակցությունն ընկալելը ավելի հեշտ է: Կամ կարող է խնդրել նստել՝ կանգնելու փոխարեն:



Անտեսանելիությունից հաշմանդամությունը չի դադարում գոյություն ունենալուց, և բոլոր դեպքերում պետք է հարգել մարդկանց կարիքները կամ խնդրանքը: Մի՛ քննադատեք կամ կասկածի տակ դրեք մարդկանց դժվարությունները:

Էպիլեպսիա ունեցող անձինք



Եթե ծառայություն ստանալիս անձի մոտ
ցնցումներ են առաջանում, այն կանգնեցնելու
համար որևէ բան չեք կարող անել: Մի՛
սահմանափակեք նրա շարժումները: Թույլ մի՛
տվեք, որ գլուխը որևէ տեղ հարվածի, հեռացրեք
բոլոր այն իրերը, որոնք կարող են վնասել նրան:



Պետք չէ ուժով սեղմել նրա ծնոտը կամ որևէ բան դնել բերանը:
Ցնցումների ավարտից հետո օգնեք նրան հարմար դիրք ընդունելու
և հանգստանալու:

Հիշեք, որ առկայծող լույսերը և ազդանշանները
կարող են որոշ դեպքերում ցնցումների
առաջացման պատճառ դառնալ:



Միջավայրային զգայունություն և շնչառական հիվանդություններ



Մաքրող միջոցների, օծանելիքների և նույնիսկ մարկերների հոտերը կարող են սուր զգացողություններ առաջացնել: Ուստի խուսափեք օծանելիք օգտագործելուց:

Փակ տարածքներում մի՛ օգտագործեք բուրավետ միջոցներ, օրինակ՝ օդը մաքրող միջոցներ, հատակ կամ ապակի մաքրելու հեղուկ, սուր հոտով մաստակ և այլն:



Օդափոխությանը հետևելը և տարածքում օդի որակի պահպանումը օգտակար են բոլորի և հատկապես քիմիական նյութերի նկատմամբ զգայունություն և շնչառական խնդիրներ ունեցող մարդկանց համար:

Բացառեք շենքի ներսում ծխելու դեպքերը:

Հիշեք, որ միջավայրային տարբեր երևույթներից զգայունության և ալերգիայի հետ կապված բոլորի փորձը եզակի է: Ենթադրություններ մի՛ արեք՝ հիմնվելով այն ամենի վրա, ինչ լսել կամ տեսել եք ուրիշներից:



