

ГБУ ДО ЦЕНТР ДЕТСКОГО (ЮНОШЕСКОГО) ТЕХНИЧЕСКОГО ТВОРЧЕСТВА

ул. Маршала Говорова, 34, литер 3, Санкт -Петербург, 198095
Тел.(812) 252-42-20, Факс (812) 252-45-44 E-mail: cstt@kirov.spb.ru
ОКПО 25893654 ОГРН 1027802752163 ИНН/КПП 7805062203/780501001

«Принято»
на заседании Педагогического совета
ГБУ ДО ЦДЮТТ
от «30» 08 20 16 г. Протокол № 1

«Утверждаю»
Директор ГБУ ДО ЦДЮТТ
Е.С. Ясинская
Приказ № 158
от «09» 09 20 16 г.

Учено мнение профсоюзного комитета
первичной профсоюзной организации
образовательного учреждения
«30» 08 20 16 г.
Председатель Кузнецова С.И.

ИНСТРУКЦИЯ №1

Правила этикета при общении с инвалидами

Как признано в ряде официальных документов, инвалиды в России живут в условиях дискриминации. Дискриминация проявляется во многих аспектах: в нарушении гражданских прав инвалидов, в нежелание видеть в инвалидах равноправных граждан, в пренебрежительном отношении к людям с инвалидностью.

Инвалиды стремятся изменить сложившиеся отношение общества к ним как больным и беспомощным людям, нуждающимся исключительно в жалости и опеке. Организации инвалидов борются против любых форм дискриминации и сегрегации, борются за доступность зданий, транспорта, образования, за право на труд, за достойное отношение к людям с инвалидностью.

Инвалиды во всем мире уделяют большое внимание тому, что и как пишут об них в средствах массовой информации, какие термины употребляют при общении с инвалидами государственные служащие. Борьба инвалидов за использование корректного языка в отношении людей с инвалидностью - это часть движения против дискриминации инвалидов во всех сферах жизни общества.

Сообщество инвалидов сейчас находится на стадии выбора терминов, которые лучше всего подходят для употребления. Использование корректного языка способствует формированию в обществе позитивного образа людей с инвалидностью, свидетельствует о профессионализме всех тех, кому приходится работать с инвалидами.

В основе отношения к инвалидам как отдельных частных лиц так и государственных органов и общества в целом лежат некие базовые представления о том, что представляет собой само явление инвалидности и сами инвалиды. Традиционно инвалидность воспринимается

многими людьми как «ужасная ситуация», а инвалиды как больные люди, нуждающиеся исключительно в жалости и в опеке. Такой подход находит свое отражение в некоторых словах, многие из которых сейчас принято считать некорректными (калека, больной, убогий, неполноценный и пр.). Сейчас мы наблюдаем, как в обществе растет понимание того, что инвалидность - это препятствия или ограничения деятельности человека с теми или иными нарушениями здоровья, вызванные существующими условиями, при которых люди исключаются из активной жизни. О людях с инвалидностью все чаще пишут и говорят, используя термины которые признают их способности, возможности и достоинства. Проблемы корректного языка в отношении инвалидов обсуждаются общественностью, ученым сообществом.

При освещении проблем инвалидов в СМИ и при общении с инвалидами рекомендовано руководствоваться принципами толерантности, гуманности, личностного отношения. Рекомендовано при общении с инвалидами придерживаться определенных правил.

Основные правила использования корректного языка при общении с инвалидами и освещении проблем инвалидов в СМИ.

Не используйте заведомо некорректные выражения (калека, даун, дебил, неполноценный и пр.). Подобные слова обычно употребляют с целью намеренно оскорбить человека.

Не используйте «внутренние» термины

Среди инвалидов употребляются часто непонятные и неприемлемые для других людей слова. Например: дэцэпэшник, колясочник, костыльщик, склеротик, шейник, ампутанты, опорники и пр.

Такие слова не рекомендуют употреблять в официальной речи или печатать. Такие слова можно печатать, в крайнем случае, в интервью, но журналист обязательно должен дать понять, что они "в кавычках", это сленг, и сам их избегать.

Избегайте использовать термин «инвалидный»

Когда описывается организация, движение или группа инвалидов, очень часто используется термин «инвалидный»: например: «инвалидная организация», «инвалидное движение», «инвалидный транспорт», «инвалидный спорт» и т.п. Гораздо более корректно называть это по-другому: «организация инвалидов», «движение инвалидов» или «движение за права инвалидов». Сначала явление, человек, предмет, а затем его свойства.

Используйте личностный подход

Каждые инвалид чем - то занимается в жизни: у многих есть работа, семья, увлечения, обязанности. Инвалидность - лишь один из аспектов жизни человека, не всегда самый важный. Пишите об инвалидах как о студентах, пассажирах, клиентах, имеющих некие проблемы связанные с инвалидностью.

Не драматизируйте инвалидность

Зачастую в материалах о людях с инвалидностью присутствует излишний драматизм. Часто говорят и пишут слова «жертва», «прикованный», «обреченный», «страдающий», которые очень красочно передают атмосферу обреченности и отчаяния, в которой якобы живет человек, ставший инвалидом. Корректнее употреблять нейтральные выражения: «перенес полиомиелит» вместо «стал жертвой полиомиелита», или «передвигающийся на коляске», «пользующийся коляской» вместо «прикованный к коляске».

Аккуратнее со словом «несмотря»

Многие журналисты убеждены, что инвалиды - люди героические, смелые и вообще особенные. Они не могут обойтись в статье без того, чтобы написать «несмотря...» или «преодоле». На самом деле люди не преодолевают свою инвалидность и не преуспевают «несмотря» на нее. Они просто живут с инвалидностью и вынуждены преодолевать те барьеры, которыми общество отгораживается от инвалидов.

«Когда о нас говорят, что мы гении, герои, в то время когда мы делаем обычные для нас вещи, это унижает наше достоинство. Нам опять напоминают о «нашей несчастной доле», и получается, что кем бы мы ни были, чтобы не делали, все равно для окружающих мы люди, в жизни которых есть трагедия» - пишет американский борец за права инвалидов Хойлин Делит.

Журналисты могли бы способствовать изменению общественного мнения по отношению к инвалидам, научить общество принимать их на равных, акцентируя внимание на физических и психологических барьерах, с которыми сталкиваются люди с ограниченными возможностями.

Корректно используйте приставку «спец»

Приставка «спец» или определение «специальный» очень часто употребляются, когда речь идет о программах для инвалидов. По сути, это эвфемизм, заменяющий понятие «дискриминационный», «второсортный».

Подразумевается, хотя и не произносится вслух, что эти программы или учреждения по определению хуже тех, которые доступны людям без инвалидности. Это определение вызывает довольно негативные ассоциации, поэтому лучше называть вещи своими именами - не «спецавтобус», а «автобус с подъемником», и не «спецшкола», а «отдельная школа для инвалидов».

Не всегда нужно делать акцент на инвалидности

Если выступление или статья, в которой идет речь о человеке с инвалидностью, не касается проблем инвалидности, то нет смысла акцентировать внимание на том, что этот человек инвалид. В данном случае это неважно, пусть инвалидность останется за рамками вашего выступления или статьи.

Используйте термины, способствующие формированию в обществе позитивного образ людей с инвалидностью.

При общении с инвалидами профессионалы стараются использовать термины, которые вызывают на уровне сознания и подсознания положительный или нейтральный образ человека с инвалидностью, и исключают из своего лексикона термины, вызывающие негативный образ, даже если эти термины общепринятые. В этом проявляется профессионализм специалистов, работающих с инвалидами

Термины и выражения, подчеркивающие способности или возможности инвалидов что - либо делать создают более привлекательный образ, чем выражения, несущие информацию об отсутствии таких возможностей. «Пользующийся инвалидной коляской» воспринимается лучше чем «прикованный к инвалидной коляске», «слабовидящий» звучит лучше чем «слепой» и т.п.

Образ, который мы представляем, зависит также от порядка слов, которые мы слышим или читаем. Например, «спортсмены с инвалидностью» и «инвалиды, занимающиеся спортом» - вызывают у нас разные образы. Или читая «студенты с инвалидностью» и «инвалиды, обучающиеся в вузе» - мы также представляем себе весьма различающиеся образы. Мы рекомендуем, там, где это возможно, избегать употребление слова «инвалид» в качестве подлежащего, а использовать его в качестве дополнения к словам, характеризующим личность людей с инвалидностью.

Правила корректного языка

Когда вы говорите или пишете об инвалидах, используйте:

Инвалид, человек, имеющий инвалидность, люди, имеющие инвалидность, инвалиды

Человек с ограниченными возможностями, человек с ограниченными функциями

Не инвалид, люди без инвалидности, обычный человек

Человек, использующий инвалидную коляску Человек, передвигающийся на инвалидной коляске

Врожденная инвалидность

Имеет ДЦП (или другое)

Перенес полиомиелит, имеет инвалидность в результате полиомиелита, человек, который перенес болезнь, пережил болезнь, стал инвалидом в результате...

Умственно отсталый человек

Ребенок с задержкой в развитии Человек с задержкой в развитии

Человек с синдромом Дауна

Человек с эпилепсией Люди, подверженные припадкам Люди, подверженные эпилептическим припадкам

Душевнобольные люди

Люди с душевным или эмоциональным расстройством

Слепой человек

Слабовидящий человек

Незрячий человек

Человек, который плохо слышит, Глухой человек

Человек с трудностями в общении, с затруднениями в речи

Избегайте:

Больной, калека, искалеченный, деформированный, неполноценный, дефективный

Нормальный, здоровый

Прикованный к инвалидной коляске

Врожденный дефект, несчастье

Страдает ДЦП

Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита, жертва полиомиелита

Отсталый, умственно неполноценный, "тормоз", слабоумный, "Даун"

Эпилептик, припадочный

Сумасшедший, псих

Слепой, совершенно слепой

Глухонемой, глухой, немой

Почему так говорить нельзя?

Инвалиды, как и многие другие социальные группы, подвергаемые дискриминации, весьма чувствительны к лексике, используемой по отношению к ним со стороны других людей. Некоторые слова в колонке «избегайте» инвалиды воспринимают как прямое оскорбление, однако другие слова и обороты стали вполне привычными. Почему же мы и не рекомендуем пользоваться ими в речи?

Общественные организации инвалидов (РООИ «Перспектива» (г. Москва), АКООИ «Преодоление» (г. Барнаул) провели ряд исследований с целью выявить какие чувства и ассоциации вызывает у людей с инвалидностью то или иное слово или выражение.

Вот наиболее типичные примеры, которые мы выбрали из более чем 200 ответов:

Ассоциации

Прикован к коляске - "обреченность", "цепи".

Глухой, немой - невозможность общения, контакта.

Больной - значит, надо лечить

Паралитик, неполноценный, безрукий, ампутант, больной вызывают сочувствие и жалость.

Калека, слабоумный, дебил - брезгливость

Псих, припадочный, ненормальный, шизик, кроме всего прочего, вызывают страх, связаны с непредсказуемостью, опасностью.

Выражения **человек с ограниченными возможностями, инвалиды, пользующиеся колясками, человек с инвалидностью, незрячий** - вызывают вполне нейтральные ассоциации, и большинство инвалидов считает их приемлемыми для употребления в печати и в официальной устной речи.

Слово инвалид у многих вызывает негативные чувства, ассоциируется с болезнью, страданиями, но в целом, большинство людей с инвалидностью считает его вполне приемлемым.

Выражения «инвалид-колясочник», «дэцэпэшник» большинство инвалидов считает неприемлемым для употребления в печати и в официальной устной речи. Корректная русская терминология по отношению к инвалидам складывается только сейчас. Новые термины порою не приживаются. Инвалиды часто не согласны с тем, как пишут и говорят о них другие. Так что если вы испытываете какие-либо затруднения при общении с инвалидами, не стесняйтесь спрашивать, как будет правильнее, у самих инвалидов.

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами**¹, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

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

2. *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.

3. *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.

4. *Предложение помощи*: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

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

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

7. *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 его.

8. *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.

9. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте 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.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.² Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

¹ "10 общих правил этикета" составлены Карен Мейер

² Татьяна Прудинник. Как правильно вести себя с инвалидом, <http://www.interfax.by/article/56700> .

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком,

нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- 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 вашему собеседнику возможность 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 любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

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 имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим 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, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.
- *И, наконец...*
- Не смущайтесь столь обширному списку того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь обидеть его этим - ведь Вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если Вы стремитесь быть понятым - Вас поймут.