

Морально-этические и психологические аспекты общения

- Как корректно обратиться и начать общение?
 - Как вести себя с людьми с инвалидностью?
 - Как корректно говорить: инвалиды или люди с инвалидностью? люди с ограниченными возможностями? Или люди с ограниченными возможностями здоровья?
 - Какие бывают виды инвалидности?
 - Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями
 - Базовые принципы эксплуатации ассистивных устройств на объекте

Сайт: Система обучения сотрудников объектов социальной инфраструктуры

Курс: курс «Демо»

Книга: Морально-этические и психологические аспекты общения

Напечатано:: Валерия Москвичёва

Дата: Понедельник, 29 Июль 2019, 10:18

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 (онофрикки, люди с параличом опорно-двигательного аппарата)

Предложите посидеть

Предложите помочь

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 пространственносредовых 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.



ГЛОССАРИЙ

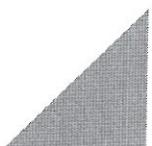


- ▶ **Маломобильные группы населения (МГН):** Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН отнесены: инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детьми 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).



Для того, что бы в диалоге с клиентом, имеющим инвалидность, у Вас не возникло неловких моментов и Вы точно знали, как стоит поступить, придерживайтесь основных правил:

- ▶ В любой непонятной для Вас ситуации всегда уточняйте у клиента с инвалидностью как лучше оказать ему услугу. Прежде чем оказать помощь человеку с инвалидностью спросите, нуждается ли он в ней. Обязательно выслушайте до конца его просьбу о способе оказания помощи, иначе вместо помощи можно обидеть человека или даже ему навредить.
- ▶ Не обижайтесь, если от Вашей помощи отказываются. Уважайте самостоятельность, клиента с инвалидностью.
- ▶ В незнакомых ситуациях оставайтесь спокойны и вежливы. Ваша улыбка и доброжелательность сгладят недопонимание.



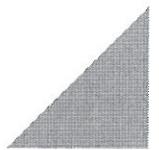
Для того, что бы в диалоге с клиентом, имеющим инвалидность, у Вас не возникло неловких моментов и Вы точно знали, как стоит поступить, придерживайтесь основных правил:

- ▶ В любой непонятной для Вас ситуации всегда уточняйте у клиента с инвалидностью как лучше оказать ему услугу. Прежде чем оказать помощь человеку с инвалидностью спросите, нуждается ли он в ней. Обязательно выслушайте до конца его просьбу о способе оказания помощи, иначе вместо помощи можно обидеть человека или даже ему навредить.
 - ▶ Не обижайтесь, если от Вашей помощи отказываются. Уважайте самостоятельность, клиента с инвалидностью.
 - ▶ В незнакомых ситуациях оставайтесь спокойны и вежливы. Ваша улыбка и доброжелательность сгладят недопонимание.



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.



Придерживайтесь основных правил:

- ▶ Не считайте, что у человека с инвалидностью недостаточно средств, чтобы купить дорогой товар.
- ▶ Отказ в обслуживании человека по причине инвалидности считается дискриминацией, административно и уголовно наказуемой.



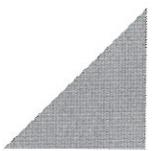
Эмоции при обслуживании человека с инвалидностью

- ▶ Не проявляйте преувеличенного сочувствия. Не следует при обслуживании выражать жалость, соболезнования... Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.
- ▶ Ваша эмоциональность, страх или попытки проигнорировать клиента с инвалидностью могут его обидеть.
- ▶ Не будьте навязчивыми, предлагая помочь или выясняя обстоятельства, приведшие к инвалидности.
- ▶ Ведите разговор естественно, не избегая тем, которые, по Вашему мнению, могут обидеть покупателя с инвалидностью: например, не стесняйтесь указать слепому на испачканную одежду, ведь он сам не может это заметить.
- ▶ Не проявляйте излишнее любопытство, акцентируя внимание на ограниченных возможностях инвалида: например, зачем инвалиду на костылях покупка спортивного лыжного костюма или девушке на кресле-коляске туфли на высоком каблуке, зачем слепой пришел покупать автомобиль или смартфон.



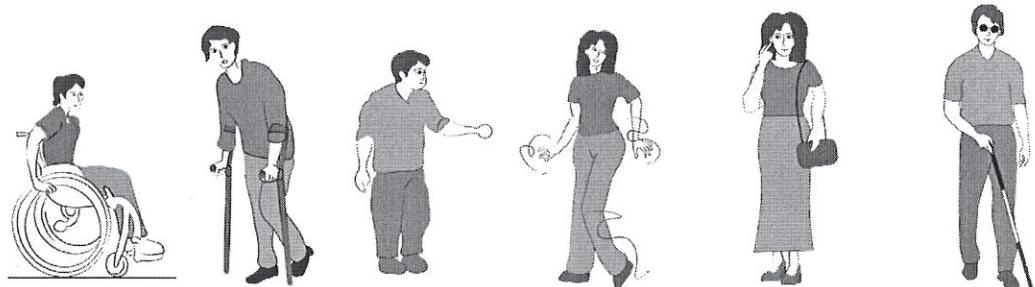
Эмоции при обслуживании человека с инвалидностью

- Если Вы чувствуете, что клиент с инвалидностью начинает злоупотреблять своим положением «бедного и больного», не стесняйтесь дать ему понять, что его личные проблемы Вас совершенно не касаются, что в Ваши задачи входит только помочь ему (ей) приобрести необходимые товары, что Вы на работе и у Вас нет времени для беседы по душам.



Рассмотрим основные особенности при общении с людьми с инвалидностью:

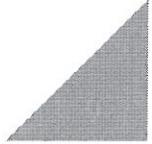
- ▶ Люди с нарушением слуха и слабослышащие.
- ▶ Тотально слепые или люди с сильным ограничением зрения.
- ▶ Люди использующие трости, костыли или ходунки (опорники, люди с нарушением опорно-двигательного аппарата).
- ▶ Люди с нарушениями речи.
- ▶ Люди маленького роста.
- ▶ Люди с внешними отличиями.



Способы общения глухих людей

Люди, которые плохо слышат или не слышат полностью используют следующие формы общения со слышащими людьми:

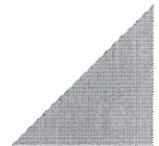
- ▶ Используют навыки словесного общения. Могут говорить, но не слышат ответа.
 - ▶ Методом текстовых сообщений (на бумаге, на телефоне и пр.) С помощью специальных устройств (например, используя слуховой аппарат и индукционную петлю, синтезатор речи).
 - ▶ Чтение ответа по губам (разборчивость информации примерно 60%).
 - ▶ Через сопровождающего сурдопереводчика посредством жестового языка, который объединяет в себе мимику, жесты, а также артикуляцию.
 - ▶ Используя навыки знания жестового языка у персонала.
 - ▶ Используя Диспетчерскую службу глухих посредством видеосвязи, мобильных приложений.



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, привлеките внимание своего неслышащего собеседника приветствием. Подходите к глухому клиенту спереди, не говорите ему в спину. Если он стоит к Вам спиной допустимо аккуратно положите 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.

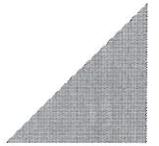


Общение с глухим человеком

- При разговоре желательно стоять напротив человека с проблемами слуха, так что бы он видел Ваше лицо и имел возможность следить за его выражением и артикуляцией губ, видел Ваши жесты. Обратите внимание на то, чтобы яркий свет не ослеплял глухого собеседника, а Ваше лицо не было в тени, т.к. это мешает ему читать по губам. При чтении по губам хорошо распознается одно слово из трех, поэтому периодически переспрашивайте неслышащего клиента, чтобы убедиться, что Вас правильно поняли.

Возможно глухой посетитель предпочтет способ общения записками или попросит говорить громче. Возможно в помещении, где Вы общаетесь, очень шумно и стоит переместиться в более тихое помещение, если имеется такая возможность.

Если выбор способа общения не очевиден для Вас, спросите клиента о наиболее удобном для него формате.



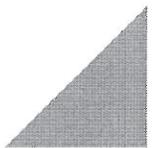
Общение с глухим человеком

- ▶ Говорить с человеком с нарушением слуха надо спокойно, без излишней артикуляции, смотря ему в лицо и используя короткие простые фразы.
- ▶ Не кричите!
- ▶ Для общения записками необходимо под рукой иметь блокнот и ручку.
- ▶ Не надо писать и говорить с глухим одновременно, в этом случае Ваше лицо не будет видно.
- ▶ Не все глухие могут читать и понимать сложные тексты, так как в основном общаются на жестовом языке, имеющим другие принципы построения в отличие от русского языка. Русский язык для них как иностранный. Словарный запас может быть ограничен.
- ▶ Для того, чтобы сообщить глухому человеку информацию, которая включает в себя стоимость, название товара, фирмы производителя, технические показатели, напишите это на бумаге или отправьте ему текстовое сообщение на телефон или на электронную почту.
- ▶ Для передачи смысловой нагрузки в меру можно использовать жесты.



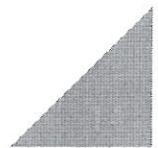
Тотально слепые и люди с нарушением зрения

- ▶ Незрячий покупатель - это человек, либо полностью лишённый зрения, либо лишенный его настолько, что он не может самостоятельно прочитать текст на упаковке товаров, не всегда может увидеть цену товара, определить, где находится тот или иной отдел магазина, рассмотреть схему отделов на плане магазина и прочее.
- ▶ Незрячего посетителя можно узнать по белой трости, черным очкам или очкам с толстыми линзами, несфокусированному взгляду, замедленной реакции в ориентировании, неуверенной походке. Слепой человек может быть с собакой-проводником.



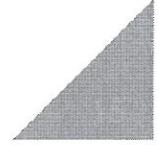
Тотально слепые или люди с сильным ограничением зрения

- ▶ 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 помошь. 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.



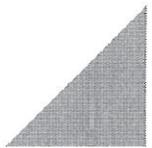
Тотально слепые или люди с сильным ограничением зрения

- ▶ 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?»



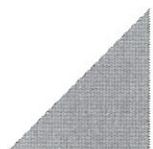
Люди, использующие кресла-коляски

- ▶ 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.



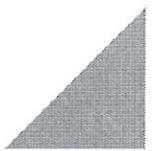
Люди, использующие кресла-коляски

- ▶ Не дотрагивайтесь до кресла-коляски (ручек, подлокотников) без разрешения инвалида: это его личное пространство, ему это может быть неприятно.
- ▶ Не облокачивайтесь на ручки, подлокотники и другие части коляски. Это может вызвать опрокидывание кресла коляски, что может привести к травме, или ее подергивание и покачивание, что неприятно инвалиду, а в некоторых случаях и вызвать у него спастику.
- ▶ Не дотрагивайтесь до человека в кресле коляске, не хлопайте его по плечу. Вы можете нанести ему травму.



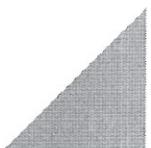
Запомните!

- ▶ Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
 - ▶ Проговаривайте свои действия вслух при оказании помощи.



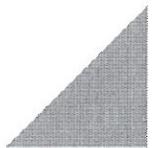
Люди, использующие кресла-коляски

- ▶ Если Вам требуется сориентировать человека в кресле-коляске по дальнейшему движению, используйте фразы со словом «проходить», а не «проезжать», то есть человек в кресле-коляске идет, а не едет.
- ▶ Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Кресло-коляска довольно неустойчива и при неловком движении человек в ней может упасть.



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.



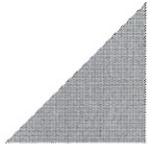
Общение с человеком в кресле-коляске

- 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. Переайдите на его сторону стойки или прилавка.



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

- 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.



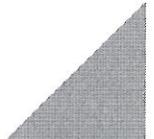
Предложите помощь

- ▶ Обязательно предложите помощь при открывании дверей или при преодолении других препятствий. Предложите помочь при одевании, застегивании верхней одежды, помогите упаковать товар сумки и отнести их или другие вещи до машины.
- ▶ Никогда не трогайте и не двигайте костили, трости, ходунки без разрешения клиента, даже если они мешают другим посетителям. Предложите инвалиду самому их переставить или помогите ему это сделать, получив разрешение.
- ▶ Не настаивайте на оказания помощи и не оказывайте ее без разрешения. Не делайте за посетителя с инвалидностью то, что он хочет и в состоянии сделать сам. Уважайте его право на самостоятельность.



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. Страйтесь 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 гиперкинезами (непроизвольными движениями тела, спастикой)

- ▶ Гиперкинезы - непроизвольные движения лица, тела, рук или ног. Движения могут напоминать гримасничание, кривляние. Походка неуверенная, «танцующая». Тремор (дрожание) рук.
- ▶ Спастика может усиливаться от психического напряжения (конфликтной ситуации, громкой музыки, неудобного положения, в том числе в кресле - коляске). Интеллект, как правило, нормальный. Могут быть нарушения речи.
- ▶ Страйтесь не обращать внимание на непроизвольные движения, сконцентрируйтесь на диалоге.
- ▶ Не привлекая всеобщего внимания, предлагайте помочь ненавязчиво.
- ▶ Постарайтесь выбрать для обслуживания более просторное место.
- ▶ Не отказывайтесь в помощи, если человек, который не может управлять руками, попросил Вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку.
- ▶ Если у человека спастический приступ, вызовите скорую помощь и постарайтесь переместить его в отдельное помещение.



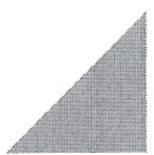
Люди маленького роста

- ▶ Часто людей маленького роста воспринимают как детей, поэтому при общении очень важно помнить, что с Вами общается взрослый человек, состоявшаяся личность, имеющая свое мнение.
- ▶ Разговаривая с человеком маленького роста, постарайтесь расположиться так, чтобы Ваши лица были на одном уровне — можно сесть на стул, наклониться.
- ▶ Убедитесь, что человек сможет достать высоко расположенные предметы и дотянуться до кнопок, рычагов управления устройств и оборудования (например, до товара на полках, кнопок торгового автомата и пр.).
- ▶ Предложите помощь.



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

- ▶ Сложности восприятия письменной информации могут испытывать люди с дислексией, нарушениями зрения и слепые, некоторые инвалиды по слуху не умеющие читать.
- ▶ Для таких клиентов самым важным является Ваше понимание ситуации и Ваша помощь. Потратите дополнительное время на то, чтобы прочитать и объяснить клиентам информацию о товаре (инструкцию, состав, назначение, сроки хранения и пр.)



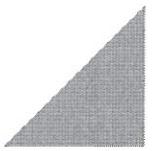
Люди с внешними отличиями

- ▶ 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 преодолеете 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.



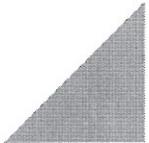
С особенностями (нарушениями) развития.

- ▶ 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.



С особенностями (нарушениями) развития.

- ▶ Никогда не используйте слова «умственно отсталый», потому что оно негативно и унижает человека.
- ▶ Умственно-отсталый человек даже с очень ограниченным диапазоном слов и жестов, может использовать свои небольшие умения для выражения своих потребностей. Обращаясь к клиенту с нарушениями в развитии, используйте простые предложения. Избегайте образных выражений. Предоставляйте достаточное количество времени для обдумывания: скорость восприятия информации у них низкая.
- ▶ 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 дискrimинация по причине инвалидности.



Запомните!

- ▶ Приступая к общению с человеком с нарушениями развития, следует убедиться, что он реагирует на Ваше обращение к нему: посмотрел на Ваше лицо, прислушался. Общение требует внимания и терпения.
- ▶ Постарайтесь найти такое место, где будут уменьшены все факторы, отвлекающие внимание клиента и ситуации общения (громкая музыка, мигающие огни)
- ▶ Используйте негромкую, плавную речь со спокойной, приветливой интонацией. Поддерживайте внимание человека с ментальными нарушениями, так как он легко отвлекается. Следует давать клиенту время на ответ, так как переработка информации и формулировки ответов у него требует гораздо больше времени. Страйтесь объяснять как можно проще этапы покупки. Умственно-отсталому клиенту сложно распределить ряд действий по инструкции. Используйте жесты для указания направления. Если необходимо, используйте рисунки, иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз, если Вас с первого раза не поняли. Используйте в меру жесты.
- ▶ Нежелательно, чтобы в разговоре участвовали несколько человек, так как переключение внимания от одного сотрудника на другого требует от человека с ментальными нарушениями очень больших усилий.
- ▶ Если клиент выглядит неуверенным, взволнованным или непонимающим, предложите ему отложить покупку.



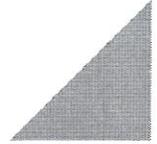
Люди с проблемами психического характера

- ▶ 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 на 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 дискrimинация по причине инвалидности.



Общение с клиентами с инвалидностью по телефону, по электронной почте

- ▶ Принципы качественного обслуживания по телефону, по электронной почте одинаковы как для инвалидов, так и для людей без инвалидности, поэтому не стоит изменять стиль общения.
 - ▶ Помните, что некоторые клиенты могут говорить с Вами по телефону, используя синтезатор речи (человек набирает информацию на клавиатуре, и её озвучивает компьютер).
 - ▶ Незрячие клиенты могут эффективно пользоваться компьютерами и сенсорными смартфонами при помощи программ экранного доступа. Они озвучивают текст синтезаторами речи или выводят его на Брайлевский дисплей.



Общение с клиентами с инвалидностью по телефону, по электронной почте

► Для повышения качества обслуживания:

Старайтесь говорите 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

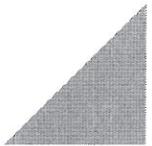
Личностные – когда клиент и сотрудник не могут найти общий язык из-за личной неприязни.

Производственные – раздражение клиента вызвано длительным временем обслуживания, некачественным товаром или услугой, неудобным режимом работы, низким ассортиментом и т.п.

卷之三

Требует специальных навыков общения с людьми с инвалидностью, входления в ситуацию, здорового сопереживания.

Обычно решается в рамках стандартного регламента, в т.ч. в беспристрастной роли «я человек-автомат, четко следую инструкциям».



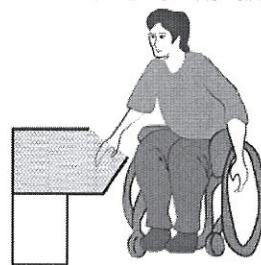
Причины личностного конфликта

- ▶ Психологическое давление со стороны окружающих, испытываемое человеком с инвалидностью.
- ▶ Возможная повышенная тревожность и заниженная самооценка человека с инвалидностью.
- ▶ Игнорирование инвалида как клиента и особенностей его поведения при получении услуги (за него принимают решение, разговаривают с сопровождающим, подгоняют и т.п.).

Как дела? А у тебя как дела?



Вы не могли бы мне помочь?



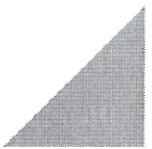
Умение слушать и слышать

- ▶ Наш мозг мыслит фильтрами. Он сам отбирает нужные слова из разговора и достраивает картинку. Исследования показывают, что человек слышит в лучшем случае 50% того, что ему говорят. При этом вкладывает в слова свой собственный смысл.
 - ▶ Клиента может раздражать неумение сотрудника слышать – человек начинает думать, что интересен не он, а только его деньги.
 - ▶ Клиента может беспокоить излишняя разговорчивость сотрудника, возникает усталость от рекламы и разных форм давления на потребителя.
 - ▶ Когда человек находится в стрессе – он угнетен или возбужден, его мозг реагирует не на смысл слов, а на интонации и передаваемые эмоции. Он уверен в своей правоте и творящейся несправедливости, фильтры отсекают в восприятии любые положительные моменты в окружающей действительности.
 - ▶ Необходимо внимательно слушать и себя, и клиента, отслеживать свои эмоции и выстраивать не линию защиты, а линию сотрудничества.



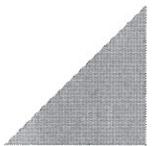
Запомните!

- ▶ Проявлять сдержанность и тактичность.
- ▶ Не делать ответных выпадов: нападение не лучшая защита.
- ▶ Избегать высокомерия («я лучше знаю», «вы не понимаете»...)
- ▶ Выражать уверенность в голосе и тоне.
- ▶ Пресекать деструктив, выводить разговор в конструктивное русло.
- ▶ Слова должны быть мягкими, а аргументы – твердыми и полными.



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 решаемо», «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.

