Работа с людьми с инвалидностью требует совершенствования навыков, необходимых для консультирования и оказания помощи, в том числе в сфере коммуникации и налаживания доверительных отношений.

Коммуникационные барьеры зачастую являются особенно острой проблемой для людей с сенсорными и умственными нарушениями и становятся препятствием для заявления о домашнем насилии и получения психологических консультаций, планирования безопасности и других социальных услуг.

Значительно повысить эффективность оказания социальных услуг человеку с умственными нарушениями, расстройством психических функций специалисту поможет освоение технологии ясного языка.

Ясный язык – это более легкая форма обычного языка. Он адаптирован с точки зрения содержания, словарного запаса и структуры, чтобы быть легко читаемым и понятным. **Цель** ясного языка – помочь людям с трудностями понимания обычного языка получать информацию, читать и выражать свои мысли. Технология ясного языка может быть использована как в устной речи, так и при написании текстов.
Неотъемлемым компонентом в предоставлении помощи человеку с инвалидностью в ситуации домашнего насилия является проведение оценки степени риска. При проведении оценки степени риска для человека с умственными нарушениями рекомендуется придерживаться **следующих правил.**
Говорите доброжелательно, не спеша, простыми предложениями. Используйте знакомые для человека слова и выражения. Четко проговаривайте фразы. Делайте небольшие паузы. Человеку с умственными нарушениями нужно время, чтобы ответить. Если пострадавшие обрывают фразу и умолкают, не договаривайте за них. Лучше подождите, пока она (он) договорит. Если затрудняется с ответом и молчит, повторите вопрос или сформулируйте вопрос по-другому.
Помните: 1 мысль – одно предложение, 1 вопрос – 1 предложение.
Называйте вещи и людей своими именами. Человека, применяющего домашнее насилие, не называйте «кто-то». Договоритесь с пострадавшими, как вы будете называть человека, использующего насилие в отношениях: по имени (если человек вам назовет имя) или «обидчик», «насильник». И называйте его так на протяжении всей беседы. Не говорите: «С вами сделали что-то неприятное». Говорите: «Вас ударили, выгнали».
Лучше много раз повторяйте одно и то же слово, а не заменяйте его синонимами. Избегайте иносказаний, переносного смысла. Как можно реже используйте
При общении избегайте терминов и определений. В случае, если вам необходимо употребить сложное слово, понятие, обязательно дайте разъяснение на доступном языке. Граждане, обратившиеся в ТЦСОН, могут не знать, что такое домашнее насилие, что такое жертва насилия. Поэтому рекомендуем при работе с людьми с умственными нарушениями не использовать эти понятия в разговоре.
Людям с умственными нарушениями сложно даются абстрактные понятия. Поэтому задача специалиста – объяснять все на конкретных практических примерах из жизни. Например, вопрос о жестоком обращении с животными следует задавать, описывая конкретные действия, которые могут совершаться по отношению к животному – бить, бросать камнями, не кормить и т. д.
Людям с умственными нарушениями трудно описывать словами свое эмоциональное состояние, особенно состояние депрессии и подавленности. Вопросы, которые касаются темы смерти, самоубийства, сексуального насилия, наличия оружия, могут быть пугающими и непонятными. Здесь на помощь придут рисунки и пиктограммы с изображениями различных эмоций, действий, видов оружия, видео из интернета. Графические изображения и видео специалистам рекомендуется подготовить заранее. Они

должны быть в арсенале специалиста по социальной работе, психолога как дополнительный инструмент коммуникации.