

**Asistent EU:  
Dezvoltarea unui  
curriculum VET pentru  
profilul asistentului  
personal pe baza  
Cadrului European al  
Calificărilor**

2016-1-ES01-KA202-025296



# **MODUL 4 – ABILITĂȚI COMUNICAȚIONALE**



**EU** assistant

Development of a VET curricula for Personal Assistant professional profile  
based on the European Framework of Qualifications

 **Erasmus+**

Comisia Europeană sprijină producerea acestei publicații și nu constituie o aprobare a conținutului care reflectă numai opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru orice utilizare a informațiilor conținute aici.

## CUPRINS

<b>1. DESCRIEREA MODULULUI .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUCERE.....</b>	<b>5</b>
<b>3. COMUNICARE.....</b>	<b>6</b>
3.1. Introducere .....	6
3.2. Sfaturi pentru comunicarea cu persoanele cu dizabilități .....	7
<b>4. STILURI DE COMUNICARE ȘI ABILITĂȚI SOCIALE .....</b>	<b>11</b>
4.1. Abilități sociale .....	12
4.2. Stiluri de comunicare.....	12
4.3. La ce servește comunicarea? .....	13
4.4. Bariere de comunicare .....	14
4.5. Ascultarea activă și empatia .....	14
<b>5. STRATEGII ȘI TEHNOLOGII ASISTIVE CARE FACILITEAZĂ LUCRUL LA CALCULATOR PENTRU PERSOANELE CU NEVOI SPECIALE.....</b>	<b>16</b>
5.1. Pentru persoane cu deficiențe de mobilitate .....	16
5.2. Pentru persoane cu deficiențe de auz .....	20
5.3. Pentru persoane cu deficiențe de vedere .....	21
<b>6. REFERINȚE.....</b>	<b>24</b>

## 1. DESCRIEREA MODULULUI

<b>TITLUL MODULULUI</b>	Abilități de comunicare
<b>CUVINTE CHEIE</b>	Comunicare, asistent personal, mesaje, comunicare verbal, comunicare non-verbală, abilitatea de a comunica, limbă, Web 2.0, Instrumente de comunicare, Skype, Windows Live Messenger, resurse multimedia, instrumente sincronizate de comunicare pe internet, VoIP
<b>GRUP ȚINTĂ</b>	Grupul țintă al modulului sunt persoanele care doresc să obțină niște cunoștințe pentru a deveni asistent personal pentru o persoană cu dizabilități
<b>NIVEL</b>	intermediar
<b>OPORTUNITĂȚI DE CARIERĂ</b>	Persoane independente care doresc să devină asistent personal pentru persoane cu dizabilități
<b>SCOPUL MODULULUI</b>	Acest modul oferă participanților oportunități practice, cunoștințe amănunțite, resurse și oportunități de lucru în rețea în ceea ce privește modul de a începe și de a activa cu succes ca asistent personal.
<b>CE ÎNVEȚI</b>	În urma finalizării cu succes a modulului, participantul va învăța: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cum să comunice cu o persoană cu dizabilități,</li> <li>- comunicare verbală și non-verbală;</li> <li>- cum să-și îmbunătățească abilitățile de comunicare folosind internetul</li> <li>- obținerea și organizarea informațiilor pentru comunicare</li> <li>- alegerea modului de comunicare</li> <li>- folosirea feedback-ului</li> </ul>

<b>ABILITĂȚI NECESARE:</b>	folosirea TIC la un nivel de bază
<b>CURSURI NECESARE:</b>	nu
<b>NUMĂRUL ORIENTATIV DE ORE:</b>	7 ore
<b>COMPETENȚE</b>	Identificarea capacităților de comunicare ale persoanei cu dizabilități. Alegerea modului de comunicare. Efectuarea comunicării și folosirea feedback-ului.
<b>EVALUARE</b>	Evaluarea va consta în teste cu răspunsuri multiple. Fiecare test va consta în întrebări cu răspunsuri multiple care vor verifica cunoștințele candidaților și nivelul de înțelegere a noțiunilor predate.
<b>CATEGORII</b>	Cost (optimizarea costurilor) Timp (gestionarea eficientă a timpului) Calitatea-s (calitatea serviciilor) Calitatea-m (managementul calității)
<b>MATERIALE SUPPLEMENTARE</b>	nu

## 2. INTRODUCERE

---

---

Stimate participant,

Bine ați venit la acest modul! Acest modul este creat pentru persoanele care doresc să devină asistenți personali pentru persoanele cu dizabilități. În acest modul veți învăța cum să vă sporiți abilitățile de comunicare.

Modulul se referă la abilitatea asistentului personal de a comunica cu persoana cu dizabilități, indiferent de gravitatea deficienței, găsirea celor mai adecvate forme de comunicare și a modului cel mai potrivit pentru a identifica cu promptitudine nevoile persoanei cu dizabilități și / sau nevoi speciale, pentru a-și reduce izolarea și a preveni depresia. Veți obține cunoștințe despre modalitățile de comunicare, barierele, empatia și asertivitatea. În cele din urmă, veți vedea cele mai populare instrumente online de comunicare sincronă pentru asistentul personal și persoana cu diversitate funcțională.

După parcurgerea acestor module veți fi pregătiți pentru a începe să lucrați ca asistent personal profesionist.

Cele mai bune urări,

Echipa Proiectului Asistent-EU

## 3. COMUNICAREA

---

---

*Limbajul pozitiv îi îmbunătățește pe oameni.*

### 3.1. Introducere

Folosirea limbajului nu este deloc dificilă. Există câteva reguli simple care vă ajută să înțelegeți ce trebuie să spuneți și de ce. În primul rând, interacțiunea și comunicarea cu persoanele cu sau fără dizabilități se bazează pe respect și politețe.

Unele dizabilități sunt vizibile, altele nu. Deoarece situația fiecărei persoane este unică, cele mai bune soluții pentru a face persoanele cu dizabilități să participe cât mai activ în activitățile de zi cu zi apar atunci când persoana cu dizabilități și asistentul personal lucrează împreună pentru a dezvolta metode alternative față de provocările cu care se confruntă persoana cu dizabilități atunci când dobândește noi cunoștințe sau trebuie să dovedească ceva. Adesea este nevoie doar de puțină răbdare și creativitate.

Încurajați persoana cu dizabilități și subliniați faptul că va face lucrurile mai bine dacă depune mai mult efort și cere ajutor atunci când are nevoie de el.

Obțineți cât mai multe informații despre dizabilitatea persoanei. Discutați cu alte persoane cu dizabilități, deoarece acestea cunosc cel mai bine nevoile și abilitățile lor și vor lucra cu dumneavoastră.

Facilitați învățarea persoanei cu dizabilități prin folosirea diferitelor modalități cum ar fi un mâner pentru prinderea creionului, o masă înclinată pe care pot fi plasate materialele, sau un înregistrator mp3 pentru a permite persoanei să înregistreze ceea ce dorește.

Este necesar să se folosească tehnici diferite, dar este nevoie și de comunicare. Oferiți aceleași informații în moduri diferite pentru a vedea care sunt mai bune pentru persoana cu dizabilități.

Fiți flexibili. Nu există două persoane cu aceleași nevoi. Abilitatea de a fi flexibil vă poate ajuta să lucrați în circumstanțe individuale.

Acceptați că dizabilitatea există. Neacceptarea acestui fapt înseamnă neacceptarea persoanei.

### 3.2. Sfaturi pentru comunicarea cu persoanele cu dizabilități

#### Sfaturi generale pentru comunicarea cu persoanele cu nevoi speciale

- ❖ Vorbiți unei persoane cu dizabilități așa cum ați vorbi cu oricine altcineva. Vorbiți într-un mod adecvat vârstei.
- ❖ Nu vă temeți să puneți întrebări atunci când nu sunteți sigur ce să faceți. Dacă nu știți, întrebați persoana despre cel mai bun mod de comunicare.
- ❖ Dacă oferiți asistență, așteptați până când oferta este acceptată. Apoi ascultați sau cereți instrucțiuni.
- ❖ Tratați adulții ca adulți. Adresați-vă persoanelor cu dizabilități cu numele mic numai atunci când deveniți familiari unii cu alții.
- ❖ Fiți relaxați. Nu vă simțiți jenați dacă se întâmplă să folosiți expresii cum ar fi "Ne vedem mai târziu" sau "Ați auzit despre asta" care par să se refere la dizabilitatea unei persoane.
- ❖ Atunci când vă prezentați unei persoane cu dizabilități este adecvat să vă oferiți să îi strângeți mâna. Persoanele cu o utilizare limitată a mâinilor sau care poartă un membru artificial pot de obicei să strângă mâna. (Strângerea mâinilor cu mâna stângă este un salut acceptabil.)
- ❖ Puneți pe primul plan persoana, nu dizabilitatea acesteia.
- ❖ Dacă îi telefonați persoanei cu nevoi speciale, lăsați telefonul să sune mai mult decât de obicei pentru a-i acorda persoanei un timp suplimentar pentru a ajunge la acesta.
- ❖ Când conversați într-un grup, nu uitați să identificați persoana căreia vă adresați.

#### Sfaturi pentru comunicarea cu persoanele cu mobilitate redusă

- ❖ Dacă este posibil, poziționați-vă la nivelul ochilor utilizatorului fotoliului rulant.
- ❖ Nu vă sprijiniți de fotoliul rulant sau pe orice alt dispozitiv auxiliar.
- ❖ Nu presupuneți că persoana vrea să fie împinsă - întrebați mai întâi.
- ❖ Oferiți asistență dacă persoana pare să aibă dificultăți în a deschide o ușă.
- ❖ Nu atingeți persoana din fotoliul rulant pe cap sau pe umăr.
- ❖ Amintiți-vă că spațiul personal al unei persoane poate include fotoliul rulant și cârjele. Nu atingeți sau împingeți fotoliul rulant și nu mișcați cârjele sau bastonul fără permisiunea lor.
- ❖ Nu strigați. Dizabilitatea fizică nu implică deficiențe de auz.
- ❖ Fiți pregătiți - învățați locațiile rampelor și facilităților accesibile.
- ❖ Când ajutați persoana din fotoliul rulant să urce sau să coboare o bordură, întrebați-o dacă preferă să o împingeți sau să o trageți.

- ❖ Asigurați-vă că există o cale clară către destinațiile vizate. La întâlniri sau restaurante, asigurați un scaun liber la masă pentru persoana care folosește fotoliul rulant.

### **Sfaturi pentru comunicarea cu persoane cu probleme de vorbire**

- ❖ Concentrați-vă asupra a ceea ce spune persoana.
- ❖ Aveți răbdare. Folosiți atâta timp cât este necesar.
- ❖ Nu vorbiți în locul persoanei respective sau nu încercați să terminați propozițiile în locul acesteia.
- ❖ Încercați să puneți întrebări care necesită numai răspunsuri scurte sau o mișcare a capului.
- ❖ Dacă nu înțelegeți ceva din ceea ce spune persoana, nu vă prefaceți că o faceți. Cereți-i persoanei să repete ceea ce a spus și apoi repetați-i.
- ❖ Dacă aveți dificultăți în înțelegerea persoanei, luați în considerare scrierea ca mijloc alternativ de comunicare, dar mai întâi întrebați persoana dacă acest lucru este acceptabil.
- ❖ Urmăriți limbajul corpului persoanei și încercați să răspundeți la orice indicații non-verbale.

### **Sfaturi pentru comunicarea cu persoane cu probleme de vedere sau nevăzătoare**

- ❖ Spuneți-i persoanei atunci când plecați.
- ❖ Vorbiți-i persoanei atunci când vă apropiați de ea.
- ❖ Spuneți clar cine sunteți; vorbiți pe un ton normal.
- ❖ Nu atingeți sau distrageți niciodată un câine însoțitor fără să întrebați mai întâi proprietarul.
- ❖ Când vorbiți într-un grup, amintiți-vă să vă prezentați și/sau să prezentați persoana care vorbește.
- ❖ Dacă oferiți un loc, plasați ușor mâna persoanei pe spatele sau brațul scaunului astfel încât aceasta să poată localiza scaunul.
- ❖ Nu încercați să conduceți persoana fără să o întrebați mai întâi; permiteți-i persoanei să vă țină brațul și să-și controleze mișcările.
- ❖ Fiți descriptiv atunci când indicați direcțiile; oferiți informații verbale care sunt evidente pentru persoanele care pot vedea. De exemplu, dacă vă aflați în apropiere, menționați câți pași există între voi.
- ❖ Fiți descriptiv atunci când intrați într-un mediu nou, oferind o idee despre obstacolele / obiectele majore care sunt plasate în fața persoanei pe care o asistați.



## Sfaturi pentru comunicarea cu persoane care sunt surde sau au probleme de auz

- ❖ Dacă persoana folosește un interpret pentru limbajul semnelor, vorbiți direct cu persoana, nu cu interpretul.
- ❖ Atrageți atenția persoanei înainte de a începe o conversație (de exemplu atingeți-o ușor pe umăr sau pe braț).
- ❖ Dacă telefonați unei persoane care are deficiențe de auz, lăsați telefonul să sune mai mult decât de obicei. Vorbiți clar și fiți pregătiți să repetați motivul apelului și cine sunteți.
- ❖ Priviți direct spre persoană, stați cu fața spre lumina, vorbiți clar, folosind un ton normal și țineți-vă mâinile departe de față. Utilizați propoziții scurte, simple. Evitați fumatul sau guma de mestecat.
- ❖ "Dacă o persoană are dificultăți în a înțelege ceva, găsiți un alt mod de a spune același lucru, în loc să repetați cuvintele inițiale de mai multe ori.
- ❖ "Reduceți zgomotele de fond atunci când vorbiți - opriți radioul sau televizorul sau să vă mutați într-un loc mai liniștit".

## Sfaturi pentru comunicarea cu persoane care au dizabilități cognitive

Dizabilități cognitive severe: autism, sindrom Down, leziuni cerebrale traumatice și accident vascular cerebral (AVC).

Dizabilități cognitive mai puțin severe: tulburare de deficit de atenție (ADD), dislexie (dificultate la citire), discalculie (dificultate cu matematica), dizabilități de învățare în general.

- ❖ Fiți pregătiți să repetați ceea ce spuneți, oral sau în scris. Este bine să existe un mod preferat de comunicare, care să fie și flexibil în același timp.
- ❖ Dacă vă aflați într-o zonă publică agitată, vă recomandăm să vă mutați într-o locație liniștită sau privată.
- ❖ Fiți răbdători, flexibili și susținători. Acordați-vă timpul necesar pentru a înțelege persoana și pentru a vă asigura că și aceasta vă înțelege.
- ❖ Oferiți asistență în completarea formularelor sau pentru înțelegerea instrucțiunilor scrise și oferiți un timp suplimentar pentru luarea deciziilor. Așteptați ca persoana să accepte oferta de asistență; nu "supra-asistați" sau nu aveți o atitudine de șef.

## Terminologie și sfaturi de comunicare

CUM SĂ SPUNEȚI ✓	CE SĂ NU SPUNEȚI ✗
<b>Persoană cu dizabilități</b>	Victimă, suferind de ..., idiot
<b>Persoană cu nevoi speciale</b>	Deformat, handicapat, retardat
<b>Persoană cu dizabilitate fizică</b>	Invalid, infirm
<b>Persoană care utilizează un fotoliu rulant</b>	Legat de un scaun cu rotile, limitat la un scaun cu rotile
<b>Persoană cu probleme de auz</b>	surd
<b>Persoană cu dificultăți de vedere</b>	Orb, nevăzător, aragaz cu patru ochi



- ✓ Limbajul pozitiv mobilizează.
- ✓ Fiți relaxat.
- ✓ Ascultați persoana cu nevoi speciale.
- ✓ Tratați persoana cu nevoi speciale cu respect, demnitate și curtoazie.
- ✓ Oferiți asistență dar nu insistați dacă oferta dumneavoastră nu este acceptată.
- ✓ Persoanele cu aceeași dizabilitate pot avea nevoie de ajutor diferit.
- ✓ Dacă este necesar, utilizați semne / prezentări audio / tactile împreună cu cele vizuale.
- ✓ Fiți flexibil. Nu există două persoane cu aceeași nevoi. Abilitatea de a fi flexibil vă poate ajuta să lucrați în circumstanțe individuale.
- ✓ Evitați etichetele.
- ✓ Evitați să utilizați termeni precum "handicapat", "retardat", "idiot", "limitat la un scaun cu rotile" etc. deoarece acestea sunt cuvinte nepotrivite, nu reflectă individualitatea, egalitatea sau demnitatea persoanelor cu dizabilități. Nu puteți folosi cuvintele "persoană normală", deoarece aceasta implică faptul că persoana cu dizabilități nu este normală. Puteți folosi termenii "persoane cu nevoi speciale" sau "persoane cu dizabilități", deoarece acestea sunt descriptive și nu negative.
- ✓ Acceptați că dizabilitatea există. Neacceptarea acestui fapt înseamnă neacceptarea persoanei.

## 4. STILURI DE COMUNCIARE ȘI ABILITĂȚI SOCIALE

Pentru a asigura o relație de lucru stabilă și eficientă între asistentul personal și persoana asistată este foarte important să se poată comunica bine.

Trebuie să fim conștienți de faptul că sunt normale și conflictele și că ele vor apărea, totuși dacă ambele părți vor să mențină acea relație, vor trebui să le înfrunte și să învețe să le rezolve, să nu le evite niciodată, pentru că vor apărea din nou în viitor și cu mai multe resentimente.

O bună comunicare și respectul reciproc sunt cheia, astfel încât conflictul să nu devină o problemă de nerezolvat. Uneori, însă, ar fi de dorit să mergeți la directorul serviciilor pentru mediere.

Aspecte de luat în considerare:

- Este imposibil să nu comunicați. Orice comportament este o formă de comunicare.
- Comunicarea umană implică două modalități: verbală și non-verbală. Multe probleme de comunicare se datorează unei discrepanțe între cele două modalități. (\*Încercați să le explicați pe ambele)
- Cel mai important lucru legat de comunicare este voința de a comunica. (\*Exemplu de persoană cu probleme de articulare a vorbirii)
- Limbajul trebuie să fie ușor de înțeles pentru ambele părți.

Este important să fim conștienți de modul în care elaborăm discursul, cum ne expunem ideile și cum suntem influențați de ideile anterioare pe care le avem (prejudecăți). Fiți conștienți de asemenea că, uneori, interpretăm cuvintele celuilalt, dându-le un sens diferit de cel pe care acesta ar fi vrut să îl exprime.

### COMUNICAREA VERBALĂ ȘI NON-VERBALĂ

- Comunicarea nonverbală este inevitabilă.
- Până la 93% din semnificație provine de la comunicarea nonverbală (58% corespunde gesturilor, 35% corespunde tonului folosit) și numai restul de 7% din semnificație aparține cuvintelor.
- Forma, tonul vocii etc. vor fi determinate pentru a cunoaște semnificația a ceea ce ni se spune și emoția celui care o exprimă.
- Când primim mesaje contradictorii de la cele două tipuri de comunicare, adevărul este exprimat de comunicarea non-verbală.
- Ne oferă informații despre cealaltă persoană, despre sentimentele acesteia ...

## 4.1. Abilități sociale

Abilitățile sociale sunt un set de obiceiuri sau stiluri (inclusiv comportamente, gânduri și emoții) care ne permit să ne îmbunătățim relațiile interpersonale, să ne simțim bine, să obținem ceea ce vrem și să îi facem pe alții să nu ne împiedice să ne atingem obiectivele. Putem, de asemenea, să le definim ca fiind capacitatea de a relaționa cu ceilalți într-un mod în care să obținem beneficii maxime și un minim de consecințe negative, atât pe termen scurt, cât și pe termen lung.

## 4.2. Stiluri de comunicare

### STILUL PASIV

Când cineva acționează pasiv, el nu se exprimă pe sine. Permite altora să vă conducă, să vă spună ce să faceți și, în general, să nu vă apărați drepturile. De regulă, nevoile, opiniile sau sentimentele voastre sunt ignorate, iar alți oameni pot profita de acest lucru.

### STILUL AGRESIV

La cealaltă extremă sunt oamenii agresivi. Sunt șefi, îi intimidează pe alții, îi critică și îi umilesc. Le pasă doar să obțină ceea ce vor și când vor. Rar le pasă de sentimentele altora și de multe ori intră în necazuri sau lupte.

Ei au tendința de a obține un avantaj nedrept asupra altuia și, în general, au foarte puțini prieteni adevărați. Prin urmare, este clar că atât comportamentul social pasiv, cât și cel agresiv, nu sunt cel mai bun mod de a interacționa cu ceilalți. Aceste două comportamente conduc fie la a fi rănit (stilul pasiv), fie la rănirea celorlalți și la obținerea de avantaje asupra lor (stilul agresiv).

### STILUL ASERTIV

Este cel mai eficient mod de comunicare.

Persoana care comunică în mod asertiv exprimă în mod clar ceea ce gândește, simte sau are nevoie, ținând cont de drepturile, sentimentele și valorile interlocutorilor săi. Ea permite unei persoane să se mobilizeze în funcție de interesele sale cele mai importante, să se apere fără anxietate, să-și exprime confortabil și sincer sentimentele, sau să-și exercite drepturile personale, fără a le nega pe ale celorlalți.

Suntem asertivi atunci când:

- Menținem un echilibru între drepturile noastre și cele ale altora.
- Apărăm cu fermitate drepturile noastre, dar nu deranjăm sau rănim pe nimeni.
- Spunem ceea ce gândim, vrem și dorim în mod clar.
- Prietenii noștri ne percep ca fiind în siguranță cu noi, sinceri și plăcuți.

### 4.3. La ce este bună comunicarea?

- Să stabilească contactul cu oamenii.
- Pentru a da sau a primi informații.
- Exprimarea sau înțelegerea a ceea ce credem.
- Să ne transmitem sentimentele.
- Pentru a împărtăși ceva cu cineva.
- Să ne conectăm emoțional cu ceilalți.
- Să simțim afecțiune.

Comunicarea eficientă implică:

- Nu numai să auzim, ci și să ascultăm în mod eficient (ascultare activă)
- Să fim capabili să spunem ce vrem (și nu altceva).
- Să fim consistenți de ceea ce spunem și cum spunem acest lucru (comunicare verbală și non-verbală).
- Să ne exprimăm clar și să întărim mesajele prin gesturi și poziția corpului.
- Să ne adaptăm comunicarea la situația și caracteristicile celeilalte persoane.
- Să ne asigurăm că interlocutorul înțelege și mesajul.
- Să știm cum să interpretăm răspunsurile celeilalte persoane.

### 4.4. Bariere de comunicare

Produse de către MEDIU:

- Zgomot
- Spațiu fizic inconfortabil sau lipsit de intimitate

- Întreruperi (sună telefoanele) și alte elemente perturbatoare (intrarea în încăperea a unor persoane străine)

Produse de către ORGANIZATOR (cel care vorbește):

- Lipsă de abilități: inexact, greoi, ocolirea subiectului ...
- Voce inadecvată
- Lipsă de empatie

Produse de către RECEPTOR (cel care ascultă):

- Lipsa atenției / interesului: nerăbdare, îngrijorare, etc.
- Prejudicii, stereotipuri
- Interpretări
- Lipsa feedback-ului

Utilizarea feedback-ului contribuie în principal la creșterea eficienței comunicării și este foarte folosită în Ascultarea Activă.

#### 4.5. Ascultarea activă și empatia

##### ASCULTAREA ACTIVĂ

Este actul de a asculta cu atenție și concentrare interlocutorul, arătând că interesul față de acesta prin acțiuni non-verbale, cum ar fi datul din cap, privitul în ochi, punerea de întrebări ...

Este important să ascultăm pe deplin, fără să ne gândim la ce vom răspunde mai târziu (\*greșeală frecventă).

Tehnici care ajută la ascultarea activă:

- Naturalitatea
- Lăsați-l să vorbească: acordați-i timpul și spațiul pentru a o face
- Nu fi distrat, concentrează-te pe interlocutorul tău
- Păstrează-ți mintea limpede
- Evaluați conținutul și nu modul în care sunt spuse lucrurile
- Păstrați contactul vizual
- Parafrazați și rezumați, transmiteți mesajul pe care îl ascultați
- Luați note când este necesar
- Nu întrerupeți, așteptați până la sfârșit

- Nu săriți la concluzii
- Încercați să ascultați ideile principale

### EMPATIA:

Este definită ca abilitatea de a te pune în locul celuilalt, de a simți ce gândește și ce simte. Cu alte cuvinte, abilitatea de a primi și de a percepe experiențele altor oameni, în special starea lor de spirit.

Este o abilitate de bază în comunicarea interpersonală, care permite înțelegerea între două persoane, o calitate esențială într-un dialog.




Empatia poate schimba dispoziția interlocutorului, indiferent dacă este vorba de disconfort, de neîncredere, de opoziție sau de tensiune. Dacă suntem empatici, partenerul nostru se va simți înțeles și relaxat, deoarece va ști că nu trebuie să facă eforturi pentru a se face înțeles.

Atitudini care ajută la stabilirea empatiei:

- Înțelegerea celuilalt, pentru a-i percepe emoțiile, gândurile, opiniile, obiecțiile sau plângerile.
- Capacitatea de a înțelege ce exprimă celălalt din perspectiva acestuia.
- Întrebați pentru a vă asigura că mesajul a fost înțeles.
- Observați limbajul său non-verbal pentru a detecta sentimentele și starea de spirit.
- Faceți mișcări și gesturi similare cu ale celuilalt.
- Observați mișcările capului în timpul comunicării.
- Repetați ideea cu propriile cuvinte, parafrazați.
- Așteptați sfârșitul discursului, reducând întreruperile.
- Observați cum se simte interlocutorul.
- Utilizați un ton și volum plăcut.
- Acordați atenție contactului fizic.
- Luați în considerare și evaluați opinia interlocutorului chiar și atunci când este diferită de a voastră.

## 5. STRATEGII ȘI TEHNOLOGII ASISTIVE CARE FACILITEAZĂ LUCRUL PE COMPUTER ALE PERSOANELOR CU NEVOI SPECIALE

### 5.1. Pentru persoanele cu probleme de mobilitate

PROBLEME	SOLUȚII
<p>Accesibilitatea tuturor tastelor tastaturii</p>	<p>Modificări ale tastaturii standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizarea unui sistem de blocare (un tip de capace cu gări pentru fiecare tastă)</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setări în Control Panel / Ease of Access pentru a schimba diferitele metode de utilizare a tastaturii (permiterea diferitor scurtături, etc.)</li> </ul> <p>Folosirea tastaturilor alternative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea unei tastaturi lungi și late pentru cei care își pot mișca mâinile și degetele pe suprafețe mari</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizarea unei mini-tastaturi folositoare pentru cei cu dificultăți de mișcare a mâinilor</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div>



- Utilizarea unei tastaturi compacte pentru cei care își pot folosi doar o singură mână și sunt foarte limitați în mișcări:



- Folosirea unei tastaturi de ecran (tastatură virtuală)












- Apropierea literelor (tastaturi Dvorak) pentru cei cu mobilitate redusă a articulațiilor sau care folosesc două degete atunci când tastează:



- Folosirea unei tastaturi auxiliare (două sau șase taste) când mâna nu poate fi mișcată iar degetele rămân într-o poziție staționară pe taste, sau de tip CyKey (la care tastele trebuie apășate ușor) pentru cei care nu își pot ridica degetele.



	 <p>- Folosirea unei tastaturi Matias (pentru mâna dreaptă sau pentru mâna stângă) sau Tastatură-broască (două jumătăți de tastatură, dar mai greu de folosit deoarece necesită refacerea tastelor) pentru cei care își pot folosi o singură mână:</p> 
<p>Mouse și alte metode</p>	<p>- Alegeți din meniul Windows (Control Panel / Ease of Access) ca toate comenzile să se facă de la tastatură, fie că se folosește sau nu Mouse-ul, etc.</p> <p>- Folosirea unor alte tipuri de Mouse: Joystick, trackball (pentru cei care nu își pot folosi mâinile foarte bine, track pad</p>      <p>- Folosirea unui comutator cu o tastatură de ecran pentru programele care necesită o căutare și o selectare simplă.</p>  

- Folosirea unui adaptor special de Mouse pentru cei cărora le tremură mâinile:



- Mouse cu Bilă – un Mouse portabil care poate fi folosit de către cei care își pot folosi degetul mare și arătătorul:



- Folosirea unor dispozitive tactile care îi permit persoanei să interacționeze cu computerul prin primirea de semnale tactile:




- Utilizarea unui dispozitiv electronic de control al mouse-ului care îi permite persoanei să folosească cursorul de pe ecran prin ultrasunete sau infraroșu.

- Folosirea unui suport special pentru mouse pentru persoanele care au probleme cu coloana, cu membrele superioare, sau nu se pot mișca mult în scaunul cu roțile:

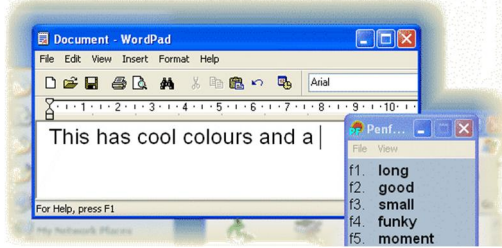



- Folosirea unui mouse pentru picior






	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea unui program de recunoaștere vocală (de exemplu Dictarea Windows sau Dragon).</li> <li>- Folosirea ecranelor sau dispozitivelor cu atingere, care le permit studenților să comunice cu calculatorul prin atingerea unei suprafețe tactile:</li> </ul> 
Tastare rapidă	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea macro-comenzilor, taste speciale care îi permit persoanei să lucreze mai rapid și mai bine.</li> <li>- Programarea de prescurtări pentru majoritatea cuvintelor / frazelor</li> <li>- Folosirea unui program care permite ghicirea automată a cuvintelor când persoana tastează două sau trei litere ale acestuia.</li> </ul>

## 5.2. Pentru persoanele cu probleme de auz

PROBLEME	SOLUȚII
Scrierea la calculator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea unui Scriitor de Cuvinte (caracteristicile standard ale multiplelor procesoare de test lucrează cu un cuvânt / listă de dicționare și oferă opțiuni pentru cuvintele greșite.</li> <li>- Folosirea unui program pentru prezicerea cuvintelor (program care sugerează cuvinte în baza literelor introduse, sunt programe care pot oferi cuvântul următor în funcție de text sau de cuvintele precedente folosite):</li> </ul> 
Prezentarea informațiilor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prezentarea informațiilor prin semnale vizuale (de exemplu primirea unui e-mail):</li> </ul> 

Accesibilitatea materialelor multimedia (de exemplu video)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea capturilor de ecran</li> <li>- Oferirea de informații pe hârtie sau Prezentări Power Point</li> </ul>
--	--

### 5.3. Pentru persoane cu dificultăți de vedere

<b>PROBLEME</b>	<b>SOLUȚII</b>
Citirea tastelor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea unor litere mai mari cu un contrast puternic față de culoarea tastaturii:</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea unei tastaturi cu suprafață plată.</li> <li>- Folosirea unei tastaturi Braille.</li> </ul>
Citirea informațiilor pe monitorul computerului. Folosirea computerului.	<p>Maximizarea vizibilității / mărirea informației:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustarea culorii ecranului computerului în Control Panel / Ease of Access</li> <li>- Reducerea efectului de orbire prin ajustarea luminozității (în Control Panel / Ease of Access)</li> <li>- Folosirea Recunoașterii Vocale Windows (în Control Panel / Ease of Access / Speech Recognition Process)</li> <li>- Folosirea unui sintetizator vocal (de exemplu JAWS 12) și un program de citire care apare pe ecranul computerului pentru a-i permite persoanei să audă textul care apare pe ecran:</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea de programe care citesc prin intermediul sintetizatoarelor de text ceea ce este pe ecran (Convertirea textului la vorbire).</li> <li>- Folosirea Zoom-ului pentru a mări fontul.</li> <li>- Folosirea unui ecran lupă, care mărește ceea ce este scris pe el:</li> </ul> 

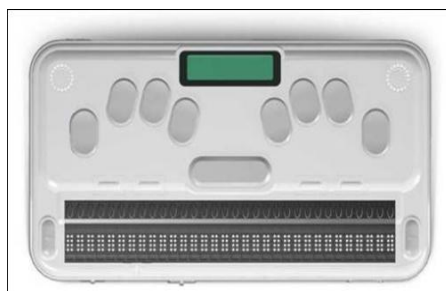
- Folosirea de dispozitive electronice fixe sau mobile (Merlin LCD sau dispozitive mobile) care îi permit persoanei să vadă literele mărite pe ecran. Este necesară mărirea textului de la 4 până la 16 ori pentru a putea fi citit:






- Sistem optic pentru recunoașterea caracterelor – scanarea cuvintelor tipărite și trimiterea textului în computer:



- Folosirea unui dispozitiv Braille Lite, a unei tastaturi Braille, sau a unui monitor Braille (înlocuiește monitorul calculatorului și îi dă utilizatorului informațiile descriptive și textuale de care are nevoie pentru a interacționa cu aplicațiile)



	<p>- Folosirea unui Computer Braille / Organizator precum Pronto! 40 V4</p>  <p>- Folosirea unor periferice de intrare de către persoanele cu probleme de vedere severe:</p> 
Imprimarea	<p>- Folosirea unui font de 16-18 în materialele printate. - Folosirea unui scanner pentru citirea textului, care constă într-un scanner și un computer portabil pe care este instalată o aplicație pentru recunoașterea optică a caracterelor:</p> 

## 6. RESURSE

---

---

<http://en.wikipedia.org/>

<http://www.dhs.vic.gov.au/>

[https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/pdf/disabilityposter\\_photos.pdf](https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/pdf/disabilityposter_photos.pdf)

[https://www.westerncape.gov.za/text/2016/November/communicating\\_with\\_people\\_with\\_disabilities.pdf](https://www.westerncape.gov.za/text/2016/November/communicating_with_people_with_disabilities.pdf)