

## Правила общения с людьми с инвалидностью

Люди с инвалидностью — это такие же люди, как и все остальные, только имеющие определенные особенности. Поэтому и общаться с такими людьми следует без излишней заботы, жалости, растерянности и любопытства. Конечно, у каждого человека есть индивидуальные потребности и пожелания, но существуют стандартные правила, которые необходимо соблюдать при контакте с человеком или группой людей с инвалидностью.







## Основные правила этикета при общении с людьми, имеющими ограничения по здоровью:

1. Разговаривая с человеком, обращайтесь непосредственно к нему самому, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику.
2. Знакомясь с человеком, вполне допустимо аккуратно пожать ему руку — даже тем, кто с трудом двигает рукой, или кто использует протез.
3. Предлагая помощь, подождите, когда ее примут, а затем спрашивайте, что и как лучше сделать. Если что-то непонятно, не стесняйтесь переспросить.
4. Обращайтесь по имени к детям с инвалидностью, а к подросткам и старше — как ко взрослым.
5. Абсолютно корректно говорить незрячему: «Увидимся» или «Посмотри на это», а неслышащему: «Вы слышали об этом?». Пропуская человека на инвалидном кресле вперед, следует говорить: «Проходите!».
6. Общайтесь с человеком на равных. Например, если человек страдает церебральным параличом, то он прекрасно понимает все, что ему говорят. Поэтому не нужно разговаривать с ним громко и чересчур четко.
7. Если вы видите, что человек прекрасно справляется с чем-либо сам, то не следует предлагать ему помощь.





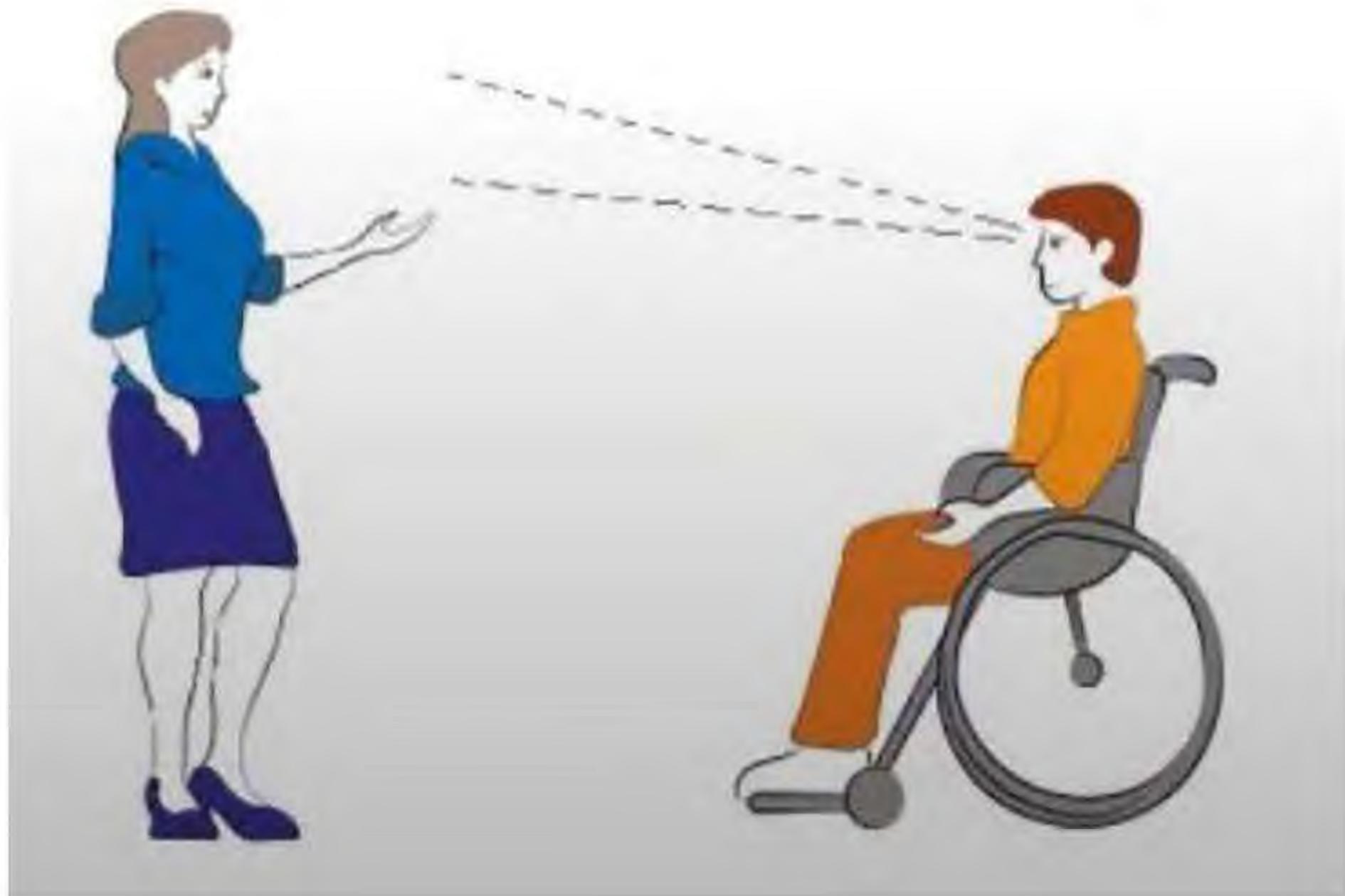


А теперь давайте рассмотрим правила коммуникации с каждой нозологической группой в отдельности.

### ***Люди, передвигающиеся на кресле-коляске***

- Кресло-коляска — это личное пространство человека, поэтому ни в коем случае не облокачивайтесь на нее и не толкайте, не получив на это разрешение.
- Нельзя оказывать помощь без согласия самого человека, сначала необходимо спросить, нужно ли ее оказывать.
- Если ваше предложение о помощи принято, уточните, что и как нужно сделать, а затем четко следуйте рекомендациям.
- Если вам разрешили передвигать кресло-коляску, стоит начинать движение медленно. Устройство быстро набирает скорость, а резкий толчок может привести к потере равновесия.
- Заранее поинтересуйтесь, что делать, если на пути возникнут архитектурные барьеры.
- Не хлопайте человека, находящегося в кресле-коляске, по спине или плечу, это может вызвать болевые ощущения.
- Во время общения лучше расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором собеседнику приходится запрокидывать голову.

Пропуская человека на кресле-коляске вперед, всегда говорите: «Проходите!», но ни в коем случае не говорите: «Проезжайте!».





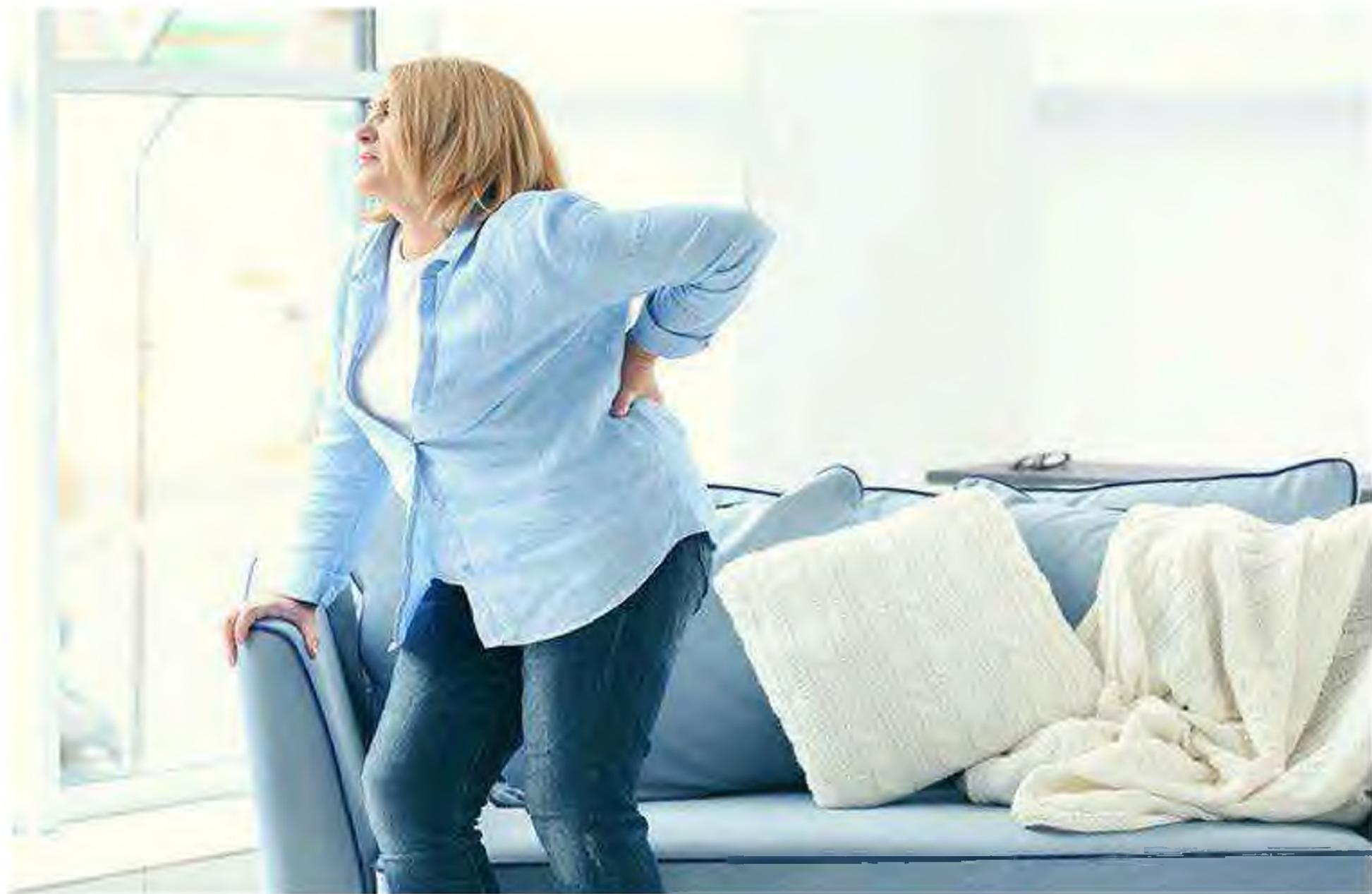


## *Люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата*

- Человеку с ОДА легче садиться и вставать с высокого сиденья (от 0,5 м) с подлокотниками и спинкой, поэтому следует предлагать ему сиденья только такого типа.
- Не следует настойчиво просить человека присесть, если он этого не хочет.
- Мягкие низкие кресла и диванчики ему не подходят. Поэтому человеку с ОДА проще прислониться к стене для отдыха, чем садиться и вставать с мягкого низкого сиденья.



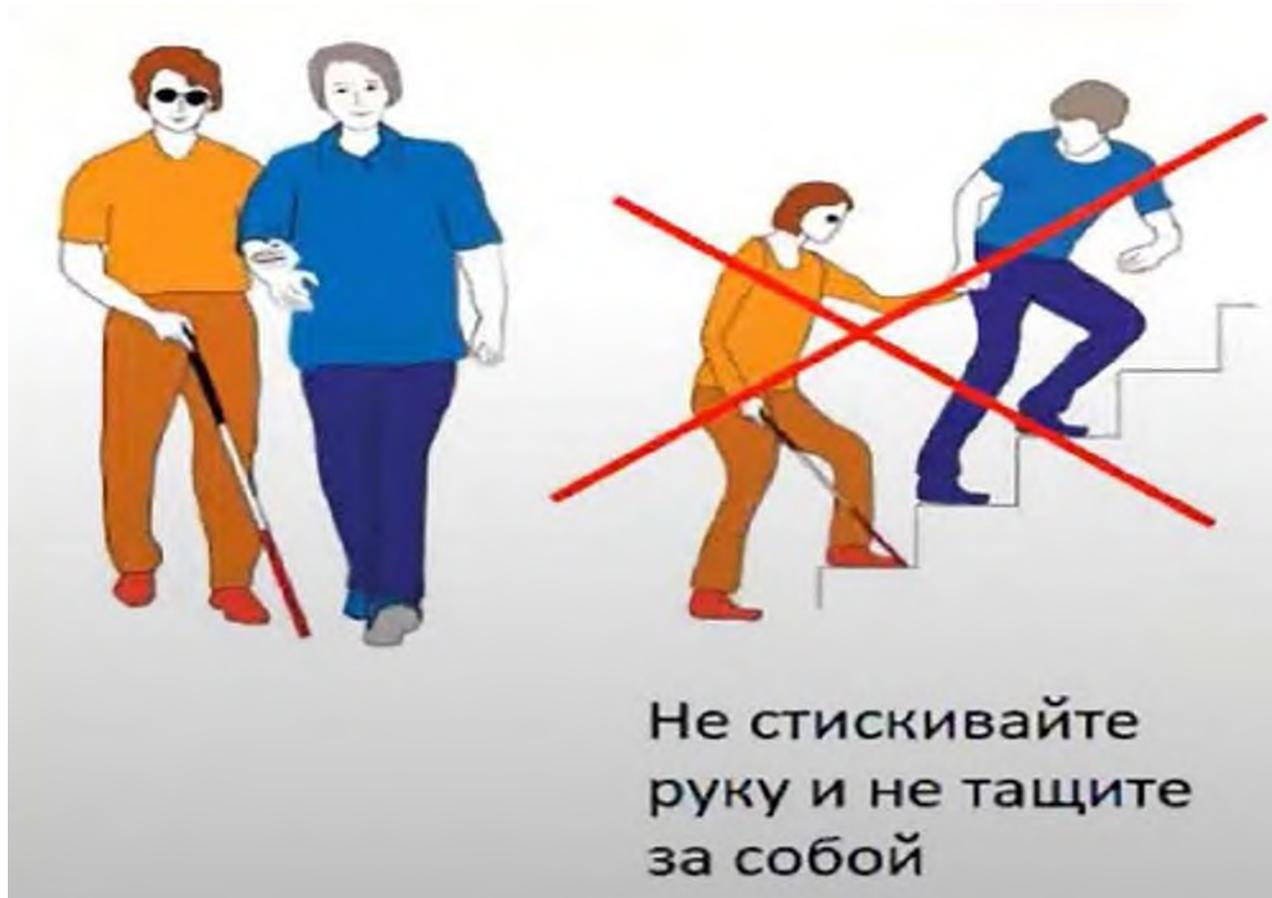




## *Люди, частично или полностью лишенные зрения*

- Всегда обращайтесь к своему непосредственному собеседнику, а не к его зрячему компаньону.
- Для того чтобы поздороваться с человеком, допустимо стандартно поприветствовать его или слегка дотронуться до его руки и представиться.
- При встрече с человеком обязательно представьте себя и тех людей, которые пришли вместе с вами.
- Обязательно предупреждайте человека заранее и вслух о тех действиях, которые собираетесь совершить.
- Абсолютно нормально употреблять в разговоре слово «посмотрите», так как для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Предлагая свою помощь, не нужно тащить человека за собой. Опишите кратко, где вы находитесь, и предложите взять вас под руку или за плечо. Заранее предупреждайте его о препятствиях: ступенях, спусках, ямах, низких потолках и т.д.
- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собаками-проводниками — это не обычное домашнее животное, а основной помощник незрячего человека.
- Предлагая человеку сесть, не усаживайте его сами, а направьте руку на спинку стула или кресла.
- Если вы предлагаете потрогать какой-то предмет, то предоставьте возможность сделать это свободно.
- Если вас попросили помочь взять какой-то предмет — просто подайте его, а не тяните кисть незрячего к предмету и не берите этот предмет его рукой.
- При общении с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому обращаетесь.

- Если вы заметили, что человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, а подойдите и помогите найти верное направление вместе с ним.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите человека строго перпендикулярно.
- Передвигаясь, не делайте рывков и резких движений.







## *Люди с нарушением слуха*

- Всегда подходите к неслышащему человеку спереди, не говорите ему в спину.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, используйте жесты, также допустимо аккуратно похлопать его по плечу в том случае, если он стоит к вам спиной.
- Разговаривая с человеком, смотрите прямо на него.
- Никогда не используйте слово «глухонемой», оно является оскорбительным. Корректно говорить: неслышащий или человек с нарушением слуха.
- При разговоре с человеком старайтесь не загромождать лицо руками, не отворачивайте и не опускайте лицо вниз, не затеняйте его волосами или чем-то еще.
- Говорите артикуляционно четко и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, так как по губам можно прочесть лишь часть слов.
- Активно используйте мимику лица, а жесты стоит использовать в умеренном количестве.
- Ни в коем случае не кричите в ухо, особенно в ухо со слуховым аппаратом.
- Следует использовать упрощенные предложения и избегать несущественных слов.
- Если собеседник просит повторить предложение, попробуйте его перефразировать.
- Убедитесь, что человек вас понял, не стесняйтесь спросить об этом.
- Общаясь через сурдопереводчика, обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к сопровождающему.
- Если существуют трудности при устном общении, предложите продолжить общение в письменной форме или воспользоваться онлайн переводчиком для людей с нарушением слуха.

Напишите, чем  
я могу вам помочь.







## *Люди с ментальными нарушениями*

- Разговаривая с человеком, старайтесь использовать максимально простые фразы.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Терпеливо ждите, когда человек сам закончит фразу, позволив ему выговориться.
- Слушайте его внимательно и не поправляйте, даже если догадались о значении фразы.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Если вы спешите, лучше извинитесь и договоритесь об общении позже.
- Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.
- Если вам не удалось понять собеседника, попросите произнести слова по буквам.
- Если разобрать слова сложно, попросите человека написать то, что он хочет, на листе бумаги.

Что бы вы хотели купить?







Обобщая все рекомендации, изложенные выше, можно сделать главный вывод об общении с людьми с инвалидностью — следует быть естественным и общаться на равных.

К сожалению, большая часть современного общества в странах постсоветского пространства по-прежнему не готова воспринимать людей с ограниченной мобильностью, как равных, себе подобных.

Создание доступной среды, обширной нормативно-правовой базы, системы социальной защиты не устраняет барьеры взаимного восприятия между людьми с инвалидностью и остальной частью общества.

Всем нам следует приложить немало усилий, чтобы изменить ситуацию к лучшему. Ведь привитие этически выдержанной и грамотной терминологии, а также выработка культуры общения и восприятия людей с инвалидностью являются основополагающими в вопросе их полноценной интеграции в общество.

Поэтому, даже если мы считаем себя воспитанными и тактичными людьми, будет не лишним ознакомиться с рекомендациями, которых желательно придерживаться при общении с людьми, имеющими ту или иную инвалидность.

И, конечно, совершенно неприемлемо использовать слова, понятия и фразы, являющиеся оскорбительными по отношению к таким же людям, как мы: «неполноценный», «даун», «калека» «умственно отсталый», «больной», «ненормальный» и т.п.







**Инвалидность** – это не медицинский диагноз, а, следовательно, не стоит руководствоваться сомнительными стереотипами, заложенными в нас предыдущими поколениями. Изменять такое положение вещей необходимо с помощью социально-просветительской работы в данном направлении. По этой причине неопределима роль обучения

персонала, напрямую работающего с клиентами правилам общения и оказания ситуационной помощи посетителям с инвалидностью.