

**Правила этикета
при общении
с людьми,
имеющими
инвалидность**

Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность.– Сыктывкар: ГБУ РК «РЦСТ», 2015. – 20 с.

Составлено по материалам «Методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи», разработанного в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2011-2015 годы Фонда содействия научным исследованиям проблем инвалидности в соответствии с Государственным контрактом от 19 июня 2015 г. № 15-К-13-109

Существуют **общие правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность**, которые составлены при помощи советов и рекомендаций самих людей с инвалидностью.

1. Обращение к человеку с инвалидностью. Когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Не говорите о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице, обращаясь к его сопровождающим, – все ваши вопросы и предложения адресуйте непосредственно к этому человеку.

2. Знакомство. Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, 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 назвать себя и пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь.

Обязательно проговаривайте вслух – кто подошел к вашей группе, а кто отошел.

Обязательно предупреждайте вслух, когда вы сами отходите в сторону (даже если отходите ненадолго).

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

Если вы не поняли, то не стесняйтесь – переспросите.

Это важно: не бросайтесь на помощь, если вас еще об этом не попросили!

1) предложите свою помощь;

2) если ваша помощь действительно нужна, то сначала узнайте – как именно вы должны действовать, прежде чем неумело суетиться вокруг человека.

5. Адекватность и вежливость. Обращайтесь с детьми с инвалидностью по имени, а с подростками и старше – как со взрослыми.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – это то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе.

Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. Внимательность и терпеливость. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы – ждите, пока он сам закончит фразу.

Не поправляйте и не договаривайте за него.

Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

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. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

9. Привлечение внимания. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало и ничто не заслоняло вас.

10. *Не смущайтесь*, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.

Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае не говорите: «*Пощупай это*». Говорите обычные слова: «*Посмотри на это*».

Не говорите человеку на инвалидной коляске: «*Подъезжай/проезжай сюда*» (особенно, если вы находитесь в помещении!). Говорите: «*Проходи(те)/подойди(те)*».

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 притоках, 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 закладываете 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 загораживайте 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, поняли 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 людьми с ментальной инвалидностью (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 инвалидами, испытывающими трудности в речевой коммуникации:

- 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.

Культура общения с людьми, имеющими инвалидность

Определение инвалидности, закрепленное еще в советские времена в юридической практике прошлого века, по-прежнему сводит понимание этого сложного социального явления к рамкам узкого медицинского подхода.

К сожалению, данная практика понимания инвалидности (и соответствующего отношения к инвалидам как к пассивным и нетребовательным потребителям предлагаемых со стороны «здорового» общества мер социальной поддержки) до сих пор широко распространена не только в нашей республике, но и в России и странах СНГ.

Все это требует серьезных изменений не только в работе по уточнению терминологии, используемой в словарных статьях. Это требует изменения понимания инвалидности как таковой – и не только на уровне юридической науки, но и на уровне всего современного общества в целом.

Социальная модель признает, что «ограниченные возможности» людей с инвалидностью – это результат отношения общества к их особым потребностям, а не болезнь или внутреннее, присущее именно этим людям, свойство.

Непомерное желание и концентрация на поиске способов излечить человека от его нарушений заставляет нас забывать и меньше ценить многообразие и непохожесть людей. В то же время понимание и принятие социального подхода к инвалидности позволяет повышать самооценку людей, имеющих инвалидность, и дает им второе дыхание в их борьбе за равные права и возможности.

Многие привычные всем слова, понятия и фразы в отношении людей с особыми потребностями по сути своей – ярлыки и оскорбительные стереотипы. В нашем обществе звучат такие

неприемлемые слова и сравнения, как «*больной/здоровый*», «*нормальный/ненормальный*», «*обычный/неполноценный*», «*умственно отсталый*», «*даун*», «*калека*» и т. п.

Современному обществу следует приложить особые усилия к изменению ситуации, к выработке культуры инклюзии, к привитию этически выдержанной и грамотной терминологии.

Для этого необходима не только специальная просветительская работа в этом направлении, но и изменение всей культуры общественных взаимоотношений, использование корректного языка, который помогает формировать позитивный образ человека с инвалидностью.

Как и другие социальные меньшинства, права которых в той или иной мере ущемляются большинством, люди с инвалидностью чувствительны к словам, которые усугубляют их положение. Для того чтобы изменить его, люди с инвалидностью в странах, где их общественное движение активно и влиятельно, пропагандируют собственные определения и понятия, которые не вызывают жалости и других негативных ассоциаций.

Русская «толерантная» терминология в отношении людей с инвалидностью до сих пор не устоялась – даже в среде самих людей с инвалидностью присутствуют разные точки зрения на правомочность употребления тех или иных терминов.

К примеру, такие понятия, как «*слепой*», «*глухой*», «*с нарушением слуха*», «*с нарушением в развитии*», «*с психическим расстройством*» привычны для людей с инвалидностью, но в основном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.

Существует сленг, которым пользуются сами люди с инвалидностью, общаясь между собой. Они считают нормальным употребление таких слов, как «спинальник», «шейник», «колясочник» (для людей с различными последствиями травмы спинного мозга), «тотальник» (про людей с полной потерей зрения), «опорник». Однако, вряд ли можно ожидать, что эти выражения смогут употребляться широко и станут понятны широкому слою населения без объяснения. Данные слова также не стоит употреблять в присутствии детей, так как они могут вызвать непонимание.

Яркий пример неудачного поиска новой корректной терминологии: в последние годы в устойчивый обиход СМИ вошло выражение «человек с ограниченными возможностями». Но это выражение не раскрывает тот факт, что возможности человека ограничиваются извне (общественными условиями). «По умолчанию» многие воспринимают словосочетание «человек с ограниченными возможностями» как характеристику того, что человек ограничен сам по себе (ограничен своим «дефектом», а не обществом).

Компромиссным вариантом может служить: «человек с ограниченными физическими возможностями». Но в данном случае подразумевается, что умственные отличия тоже характеризуются как «физические». Для повседневной речи такое словосочетание оказывается слишком длинным и громоздким.

В этом случае при социальном подходе к пониманию инвалидности наиболее нейтральным термином оказывается слово «инвалид». Данное слово вызывает различные чувства, но в целом большинство людей считают его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

Тем не менее, лучше всего употреблять понятие «человек с инвалидностью», поскольку при этом внимание концентрируется на самом человеке как личности вне зависимости от его возможностей или наличия инвалидности.

Некоторые слова, используемые в отношении людей с инвалидностью, не вызывают сомнений в своей непригодности. Очевидно, что употребление слов «тормоз» или «дефективный» расценивается как оскорбление. При этом некоторые другие слова и обороты стали вполне привычными. Тем не менее, многие люди с инвалидностью считают их оскорбительными и не рекомендуют пользоваться ими в речи (см. таблицу).

Язык общения с людьми, имеющими инвалидность

| ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы: | ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы: |
|---|--|
| Человек с инвалидностью | Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья |
| <i>При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:</i> | |
| Не инвалид, человек без инвалидности | Нормальный/здоровый |
| Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами | Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный |
| <i>«Колясочник» - приемлемо в среде общения людей с инвалидностью</i> | |
| Врожденная инвалидность, инвалид с детства | Врожденный дефект/увечье/несчастье |
| Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП | Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник» |
| Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате... | Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни |

| | |
|---|--|
| Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития | Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил |
| Ребенок с особенностями развития | Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии |
| Дети с инвалидностью | Дети-инвалиды |
| Дети с особыми образовательными потребностями | Школьники-инвалиды |
| Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна | С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна) |
| Человек с эпилепсией | Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками |
| Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития | Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевно больные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством |
| Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению | Слепой, совершенно слепой |
| Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью | Глухой как пень, человек с нарушениями слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой |

**ГБУ РК «Региональный центр развития
социальных технологий»**

167004, г. Сыктывкар, ул. Маркова, 13

e-mail: rcpsd@list.ru

www.socialkomi.ru

<https://vk.com/rcrst>

тел. (8212) 21-08-86

