

## **Памятка по этике общения с людьми с инвалидностью**

### **Содержание**

I. Нормы современного общества. Признание равенства прав и свобод людей с инвалидностью во всем мире.

II. Общепринятые нормы коммуникаций с людьми, имеющими инвалидность.

1. Как общаться с человеком с инвалидностью, передвигающимся на коляске.

2. Как общаться с человеком с инвалидностью с тотальным или частичным нарушением зрения.

3. Как общаться с человеком, имеющим инвалидность по слуху.

4. Как общаться с человеком, имеющим ментальные нарушения (задержка умственного развития).

5. Как общаться с человеком, у которого диагностировано психическое заболевание.

6. Как общаться с человеком с задержкой речевого развития.

## **I. Нормы современного общества. Признание равенства прав и свобод людей с инвалидностью во всем мире.**

Нормы межличностных коммуникаций в современном мире должны быть основаны на признании прав и свобод человека, независимо от его вероисповедания, национальности, расы и личных убеждений.

Особым пунктом нужно выделить то, что права и свободы людей с инвалидностью должны реализовываться в полной мере. В Конвенции о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН в 2006 году, говорится, что человек с инвалидностью, независимо от её вида и причины, должен быть признан полноценным членом мирового сообщества, задача которого помочь человеку, а ни в коем случае не ущемлять или препятствовать реализации его прав и свобод.

Так как некоторые формы инвалидности требуют посторонней помощи, а иногда и вызывают определенные трудности в налаживании коммуникативной связи, при общении с человеком, имеющим ограниченные возможности здоровья, необходимо соблюдать некий «кодекс общения». Стоит отметить, что эти правила не могут быть шаблоном, они созданы для того, чтобы в обществе закрепились базовые понятия о том, как общаться с человеком, имеющим инвалидность.

Коммуникация «человек с инвалидностью - здоровый человек» не вызывает никаких затруднений там, где базовые правила дополняются живым человеческим участием и искренним желанием помочь. Правила общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья нужно знать, прежде всего, тем, чья профессиональная деятельность предполагает частое взаимодействие с людьми, имеющими инвалидность.

Правила общения разработаны, прежде всего, для работников различных социальных, социально-культурных и спортивных учреждений. Человек, работающий с людьми с ограниченными возможностями здоровья, должен отвечать не только требованиям профессиональной подготовки, но также общаться, соблюдая правила этики, иметь высокие моральные качества, такие как: порядочность, неконфликтность, терпимость и милосердие.

В таблице ниже приведены примеры слов, которые можно употреблять, и слова, употребление которых нужно избегать в общении с людьми, имеющими инвалидность.

<b>Можно</b>	<b>Нельзя</b>
<p>человек, имеющий инвалидность,                  люди, имеющие инвалидность,                  человек с ограниченными возможностями,                  человек с ограниченными функциями,                  обычный, типичный человек,                  человек, использующий инвалидную коляску,                  врожденная инвалидность,                  имеет ... (диагноз),                  перенес (название заболевания),                  имеет инвалидность в результате... (диагноз),                  человек, который перенес болезнь,                  пережил болезнь,                  умственно отсталый человек,                  ребенок с задержкой в развитии,                  человек с задержкой в развитии,                  человек с синдромом Дауна,                  человек с эпилепсией,                  люди, подверженные припадкам,                  люди, подверженные эпилептическим припадкам,                  душевнобольные люди,                  люди с душевным или эмоциональным расстройством,                  слепой человек,                  плохо видящий человек,                  человек, который плохо слышит,                  глухой человек,                  «глухой» (глухота – это культурное явление, в данном случае слово должно быть в кавычках),                  человек с трудностями в общении,                  затруднениями в речи.</p>	<p>больной,                  калека,                  деформированный,                  дефективный (никогда!),                  искалеченный,                  неполноценный,                  прикованный к инвалидной коляске,                  врожденный дефект,                  несчастье,                  страдает ДЦП,                  страдает от полиомиелита,                  страдает от последствий полиомиелита,                  жертва полиомиелита,                  отсталый,                  умственно неполноценный,                  «тормоз» (никогда!),                  слабоумный,                  «Даун»,                  «монголоид»,                  эпилептик,                  припадочный,                  сумасшедший,                  псих,                  слепой,                  как крот (никогда!),                  совершенно слепой,                  глухонемой,                  глухой, как пень,                  немой</p>

<b>Слова, которые <u>можно употреблять</u> в диалоге с людьми с ОВЗ</b>	<b>Слова, которые лучше <u>не употреблять</u> при диалоге с людьми с ОВЗ</b>
Коляска Ваш транспорт (здесь и далее «твой» или «ваш» в зависимости от степени знакомства и ситуации)	Тележка Твоя тележка Ваша тележка Давно на тележке?
Входи Входите, пожалуйста Въезжайте Располагайтесь	Катись Закатывайся
Вы тотально или частично незрячий? Вам нужна моя помощь?	Давно ослеп? Вообще слепой?
Добрый день! Чем я могу вам помочь?	Ты точно меня поймешь? Ты писать умеешь? Дееспособный?
Добрый день! Чем я могу Вам помочь? Я ждал (ждала Вас)	Аппарат слуховой носишь? Я буду кричать тебе, ты точно услышишь.

Социальная защита, профессиональная подготовка, вообще любые формы помощи человеку с инвалидностью должны быть направлены на то, чтобы помогать человеку в приобретении каких-то необходимых благ без подавления его личностного начала.

Иными словами, человек должен развиваться во всех направлениях. Помощь необходимо скорректировать таким образом, чтобы у человека, получающего эту помощь, не сформировать чувство «мне все должны». Недопустимо формирование у него желания стать безвольным иждивенцем общества.

Различные формы помощи должны быть направлены на развитие полноценной личности, которая легко может реализовать свои права на самоопределение, трудовую деятельность (если это позволяет его состояние здоровья) и прочие права и свободы человека.

Ниже рассмотрим правила об этике общения между здоровым человеком и человеком, имеющим инвалидность. Как уже отмечалось, эти правила не стоит воспринимать буквально, шаблонно. Только человеческое участие приведет к построению правильной межличностной коммуникации и не станет причиной неловких ситуаций, где предложение помощи может стать не только неуместным, но и оскорбительным для человека с инвалидностью.

Специалистам, которым по служебной необходимости приходится работать с людьми, имеющими различные формы инвалидности, необходимо помнить, что человеческое достоинство не может быть попрано никогда и не при каких условиях. На всех граждан, на здоровых и на людей с ограниченными возможностями здоровья, в равной степени распространяются человеческие права и свободы, закрепленные в Конституции Российской Федерации.

Принцип равного отношения к людям с инвалидностью не может быть реализован без организации на предприятиях (прежде всего социальных, социально-бытовых, социально-культурных, спортивных) беспрепятственной среды.

В большинстве случаев, при слове «доступная среда» в сознании человека всплывают пандусы, которые стали устанавливать на различных объектах. Но, доступная среда - это целый ряд мер, направленных на то, чтобы человек, имеющий инвалидность, мог получить необходимую ему услугу.

Каждая форма инвалидности делает человека уникальным, поэтому государство и общество должно позаботиться о том, чтобы каждый его гражданин смог быть независимым, мог работать по мере сил, заниматься хобби, посещать различные мероприятия. Необходимо устранять барьеры для достижения полного равенства между людьми.

## **II. Общепринятые нормы коммуникаций с людьми, имеющими инвалидность.**

Прежде всего, если человек с инвалидностью нуждается в получении какой-либо услуги, то это должно быть осуществимо беспрепятственно и без ущемления его человеческого достоинства.

Специалистам и работникам государственных учреждений и коммерческих организаций необходимо научиться правильно понимать человека с ограниченными возможностями здоровья, уметь корректно предложить ему помощь, и при необходимости, оказать её. Прежде всего, нужно руководствоваться простыми правилами:

- Человек с инвалидностью равен здоровым во всем;
- Контролируйте свои эмоции и не допускайте конфликтов;
- Будьте предельно корректным, выслушайте и найдите решение проблемы.

При невозможности самостоятельно решить проблему найдите человека с необходимыми компетенциями;

- Проявляйте уважение к человеку с инвалидностью;
- Соблюдайте высокую культуру речи. Не позволяйте себе уничижительных высказываний, замечаний. Культура речи предполагает дружелюбную интонацию.

Разговаривая с человеком с инвалидностью, покажите ему, что для вас, как для специалиста, важен именно он;

- При разговоре обращайтесь напрямую к человеку с инвалидностью. Недопустимо общение в таком аспекте, когда о таком человеке говорят как о каком-то предмете, так, как будто его здесь нет. Если его кто-то сопровождает, то общение должно быть построено именно с человеком с инвалидностью, так как услуга нужна ему, и именно он нуждается в вашей профессиональной компетенции;

- Применяйте формы приветствия, принятые в обществе. Даже наличие протеза руки не должно останавливать от рукопожатия. Для человека с ограниченными возможностями здоровья этот жест будет признаком того, что его воспринимают равным в обществе;

- Если вы заметили, что человек с инвалидностью нуждается в посторонней помощи, то прежде, чем оказать эту помощь, спросите на то разрешения. Не торопитесь, возможно, человеку нужно несколько больше времени на принятие решения;

- Избегайте фамильярности в общении с человеком с инвалидностью, не стоит прикасаться к человеку без крайней необходимости. Не показывайте того, как вы смущены его особенностями фигуры, пропорциями тела и прочим. Помните, все люди уникальны. Не стоит в общении употреблять слова сочувствия к ситуации;

- Человек с инвалидностью, прежде всего человек, а не объект для жалости. Использование коляски, костылей, трости, очков это лишь способ достижения необходимого уровня комфорта.

## **1. Как общаться с человеком с инвалидностью, передвигающимся на коляске.**

Если человек с инвалидностью использует кресло-коляску, то данное оборудование является его личной вещью и личностным пространством.

Недопустимо прикосновения к коляске, если это не обусловлено помощью. Нельзя по своему усмотрению опираться на кресло-коляску, братья за какие-то части рамы, ручки, подножки и прочее.

Недопустимо вешать на коляску свои вещи (сумку, одежду и прочее) и даже спрашивать об этом разрешения.

Если вы не имеете достаточного опыта в общении с людьми, имеющими инвалидность и передвигающимися на колясках, то предлагая помощь, прежде всего, спросите, как правильно управлять коляской.

В мире насчитывается несколько десятков видов инвалидных колясок, поэтому не стоит надеяться на свою интуицию. Оказывая помощь человеку, проведите его по максимально комфортному пути. Избегайте резких толчков, наездов на препятствия. Это небезопасно, может привести к выпадению человека из коляски или причинить ему боль.

## **2. Как общаться с человеком с инвалидностью с тотальным или частичным нарушением зрения.**

При общении с тотально или частично незрячим четко назовите себя и обозначьте то, что рядом с вами находится кто-то еще. Для незрячего человека важно, что обращаются именно к нему.

Для того чтобы эффективно помочь частично или тотально незрячему человеку необходимо заручиться его согласием на помощь.

При движении вместе с человеком с инвалидностью по зрению избегайте тащить его за собою. Двигайтесь в удобном для него темпе.

Если человек не против, рассказывайте то, что происходит вокруг. Четко обозначайте обстановку. Предупредите о возможных препятствиях на пути. Если нужно, проводите человека. Избегайте прикосновений к человеку, чтобы не сбить его с пути. Если незрячий человек сбился, спросите, нужна ли помощь и направьте его на нужный маршрут.

Если незрячий человек использует собаку-проводника, то не отвлекайте такую собаку, не играйте и не пытайтесь её дразнить.

Если человек с нарушением зрения попросил вас что-то ему прочесть, то прочтите тот объем информации, который нужен вашему собеседнику, а не тот, который, по вашему мнению, нужен ему.

Если человеку необходимо помочь присесть на стул, то мягко направьте его руку на спинку стула. Человек сам сориентируется, а если не справится, то попросит дополнительной помощи.

Если незрячему человеку нужно что-то подать, то выполните эту просьбу.

Если вы ненароком сказали фразу, которая могла быть неуместна, как например, «Скоро увидимся», а перед вами при этом тотально незрячий человек, то не стоит заострять на этом повышенное внимание. Просто избегайте таких слов в дальнейшем общении. В любом случае, принципы милосердия, принятия собеседника, как равного поможет избежать множества ошибок и сделает ваше общение приятным и эффективным.

### **3. Как общаться с человеком, имеющим инвалидность по слуху.**

Если вы разговариваете с человеком глухим или слабослышащим, то старайтесь, чтобы он вас хорошо видел. Скорректируйте свою интонацию так, чтобы слабослышащий человек мог понимать речь.

Для привлечения внимания необходимо назвать человека по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки. Иногда люди с инвалидностью по слуху не разбирают определенные голосовые тональности, поэтому избегайте кричать человеку прямо в ухо. Говорите ровно и спокойно.

Спросите о том, как лучше всего вам начать общение. Иногда для слабослышащего человека комфортным типом общения будет переписка.

Обращайтесь непосредственно к данному человеку, а не к его сопровождающему, к примеру, сурдопереводчику. Если уместно, используйте мимику, язык жестов (если обладаете им в полной мере).

Следует заранее узнать, умеет ли ваш собеседник читать по губам. Для того, чтобы привлечь внимание человека, допустимо использовать неторопливые дружелюбные жесты, к примеру, можно помахать ему рукой и улыбнуться. Если ваш собеседник читает по губам, то располагайтесь к нему таким образом, чтобы он вас видел достаточно хорошо.



При общении с человеком, имеющим инвалидность по слуху, посредством письма не указывайте на грамматические ошибки и не делайте так же замечаний по устной речи, так как многие люди с нарушением слуха неграмотны.

#### **4. Как общаться с человеком, имеющим ментальные нарушения (задержка умственного развития).**

Человек, имеющий ментальные нарушения (задержку умственного развития, отсталость) должен рассматриваться специалистами как равный во всех общепринятых человеческих правах.

Подберите такой тон общения, который был бы понятен собеседнику. Старайтесь максимально четко рассказывать о чем-то сложном. Будьте уверены, что вас понимают.

Не допускайте общения на повышенных тонах. При необходимости, используйте визуализацию информации. Помните, что перед вами равный вам взрослый человек, имеющий права наравне с другими членами общества.

Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

#### **5. Как общаться с человеком, у которого диагностировано психическое заболевание.**

Общайтесь с людьми с психическими заболеваниями так же, как и с людьми, у которых их нет. Не стоит делать выводы, основываясь лишь на вашем предвзятом к ним отношении.

Предвзятость – худший враг коммуникации. Проявляйте в общении дружелюбие. Не бойтесь человека с психическим заболеванием. Если нужна помощь, то заручитесь согласием на её получение.

#### **6. Как общаться с человеком с задержкой речевого развития.**

Если перед вами человек, испытывающий значительные трудности в разговоре, то следует без лишнего стеснения переспросить то, что вам не понятно. В этом нет ничего обидного.

При уточнении информации делайте это корректно, не указывая на то, как трудно вы понимаете собеседника. При общении следует располагаться так, чтобы вашему собеседнику было удобно. Оптимальный вариант - это когда ваши глаза

расположены на одном уровне с глазами собеседника. Не отводите глаза при общении.

Покажите то, что вы заинтересованы в общении. Внимательно слушайте собеседника, не перебивайте его. Запаситесь терпением и достаточным количеством времени.

Не задавайте сложных вопросов собеседнику.

Если уместно, то попросите сказать по буквам.

При необходимости, уточните, не хочет ли ваш собеседник общаться при помощи переписки. Возможно, ему так будет удобнее.

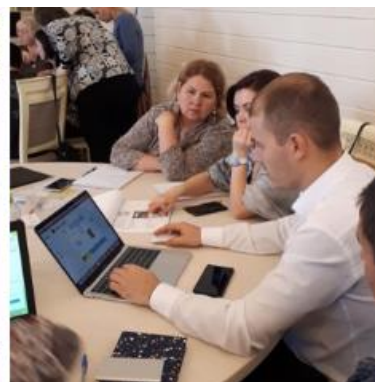
Тем не менее никогда не настаивайте на смене форм коммуникации. Не перебивайте и не торопите собеседника.

Проявляйте терпение и милосердие.

Будьте дружелюбны.

### **Компания «Доступная страна» – это 10 лет опыта и более 12 000 оснащенных организаций**

- Работаем по 44/ 223 ФЗ / 336
- Бесплатно подготовим для вас Техническое задание на аукцион.
- Работаем без предоплаты с Государственными учреждениями.
- Поставляем заказы в любую точку страны.
- Производим и поставляем оборудование для оснащения учреждений с 2013 года.
- В нашем ассортименте более 5 000 наименований проверенной, созданной для людей продукции, отвечающей всем необходимым требованиям нормативной документации.



Основные направления нашей деятельности:

- [Оборудование для адаптации зданий и формирования доступной среды](#) - комплексно оснащаем входные группы, санузлы, внутреннее пространство и прилегающую территорию учреждения в соответствии с действующими нормами;
- [Оборудование для инклюзивного образования](#) – проектируем и полностью укомплектовываем сенсорные комнаты, кабинеты психолога, логопеда, кабинеты для ЛФК, творческие мастерские;
- [Реабилитационное оборудование](#) – в нашем ассортименте широкий выбор реабилитационных тренажеров, оборудования для адаптивной физкультуры, специализированные жилые модули для социально-бытовой адаптации, предметы личного пользования в период реабилитации и для людей с инвалидностью - кресла-коляски, костыли и трости, специальные кровати, матрасы и многое другое.

**Также вас может заинтересовать:**

- [Каталоги и прайсы](#)
- [Товары, которые всегда в наличии на складе в Москве](#) (в т.ч. поручни и оборудование для санузла)
- Мы сняли для вас много обучающих обзорных видео по товарам и нормативам. Все можно найти на нашем сайте и [YouTube](#) канале.
- Также, можете ознакомиться с [примерами реализованных проектов](#).

**Требуется консультация или оснащение?**

**Обращайтесь!**

8 (800) 200-13-80

Бесплатные звонки по РФ

[zakaz@dstrana.ru](mailto:zakaz@dstrana.ru)

[dostupnaya-strana.ru](https://dostupnaya-strana.ru)

**Будем рады сотрудничеству!**