


**Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Городская библиотека ЗАТО Звёздный»**

## **Этика общения с людьми, имеющими инвалидность**



### **ПАМЯТКА-РЕКОМЕНДАЦИЯ**

**2016 ГОД**



**Этика общения с людьми имеющими инвалидность: памятка—рекомендация / сост. Н. А. Назарько. - Таганрог: ЦГПБ ЦЕМ, 2013. - 31с.**

Настоящее издание подготовлено по материалам взятым из Интернет, в конце каждого раздела даны соответствующие ссылки на использованные сайты.

Издание предназначено для специалистов работающих с инвалидами, библиотекарей а также для всех интересующихся проблемой адаптации инвалидов в современном обществе.



В последнее время в современном обществе происходит осознание того, что в мире существует огромное количество инвалидов, и что они, тоже являются частью общества и имеют с нами равные права.

В России например действует программа «Доступная среда» на 2011-2015гг., цель которой интеграция инвалидов с обществом к 2016 году. С экранов телевизоров постоянно звучит девиз: «Инвалид не инвалид—люди так не делятся!». Но к сожалению, вдруг оказалось, что многие из нас не умеют и не знают как правильно общаться с людьми инвалидами, чтобы не обидеть, и не задеть их чувства собственного достоинства.

Данная памятка— рекомендация, это попытка помочь научиться правильному общению с инвалидами.

Но, прежде чем, приступить к раскрытию основной темы нашей памятки, хотелось бы акцентировать внимание на **Всемирной программе действий в отношении инвалидов**, которая была принята резолюцией 37/52 Генеральной Ассамблеи ООН от 3 декабря 1982 года. И **Конвенции ООН о правах инвалидов** принятой резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006г. Из— за большого объема материала, текст программы и конвенции мы не включили в данное издание но, с ними можно познакомиться на сайте:

[http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/)

[http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml)



## **Как правильно вести себя с инвалидами**

Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием. А еще такие люди, находясь в общественных местах, часто нуждаются в помощи, которую мы, опять же по незнанию, не можем им оказать.

И здесь сами инвалиды приходят на помощь, давая советы, как правильно себя с ними вести. Этот материал основан на рекомендациях, принятых Международным движением за права инвалидов, которое ведет активную деятельность на Западе, но находится в зачаточном состоянии на территории стран бывшего СССР.

Знать это нужно каждому современному человеку. Люди с ограниченными возможностями - часть общества, и мы должны сделать их непростую жизнь легче.

## Общие правила этикета при общении с инвалидами

1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.
  2. Когда Вас знакомят с инвалидом, 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. 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 пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь и назвать себя.
  4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
  5. Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если Вы хорошо знакомы.
  6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или повиснуть на её обладателя, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует.
  7. Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что Вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам – понять его.
  8. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать.
  9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало.
  10. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.
- И последнее: не нужно проявлять излишнюю сердобольность и навязчивое сочувствие то, что Вы изначально не видите в нём равного себе – оскорбительно.



## **Люди, испытывающие 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.

## **Люди с плохим зрением и незрячие**

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.



Предлагая свою помощь, направляйте человека, не сжимайте 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. 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", осязание. 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 закладывайте руки назад - это неудобно.

## Люди с нарушением 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 предположить, спросите у них.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите **более.....** 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, понял 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.

### **Люди с задержкой в развитии и проблемами общения**

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.

### **Люди с психиатрическими проблемами**

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.

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.

### **Люди, испытывающие затруднения в речи**

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.



## Заключение

Не смущайтесь, что список того, что правильно, а что неправильно, столь обширен. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда все будет хорошо.

**<http://www.interfax.by/article/56700>**



## **Как общаться с людьми с инвалидностью.**

### **Культура общения: язык и этикет**

Многие привычные всем слова, понятия и фразы, по сути своей, – ярлыки и оскорбительные стереотипы. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям.

Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной / здоровый», «нормальный / ненормальный», «умственно отсталый», «обычный / неполноценный», «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.

Корректный язык помогает формировать позитивный образ человека. Даже если мы считаем себя воспитанными людьми, не лишним будет прислушаться к рекомендациям – что желательно учитывать при общении с людьми, имеющими ту или иную инвалидность.

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

Что стоит за словом «инвалид»? Инвалидность – это не медицинский диагноз!

«Инвалидность является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». Конвенция ООН о правах инвалидов, подписана Россией 24 сентября 2008 г.

Таким образом, инвалидность – это одна из форм социального неравенства; инвалидность – это социальное, а не медицинское понятие.

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



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).

И, что еще хуже, «по умолчанию» многие воспринимают словосочетание «человек с ограниченными возможностями» как характеристику того, что человек ограничен сам по себе (ограничен своим «дефектом», а не обществом).

Да и кто покажет нам пример человека с неограниченными возможностями?! Компромиссным вариантом может служить: «человек с ограниченными физическими возможностями» (здесь подразумевается, что умственные отличия тоже характеризуются как «физические»). Но для повседневной речи такое словосочетание оказывается слишком длинным и громоздким. При социальном подходе к пониманию инвалидности наиболее нейтральным термином оказывается слово ... «инвалид»!

Поскольку мы смотрим на человека, а не на его инвалидность, то лучше всего сказать «человек с инвалидностью».

# РЕКОМЕНДУЕТСЯ: КОГДА ВЫ ГОВОРИТЕ ИЛИ

## ПИШЕТЕ О ЛЮДЯХ:

<b>ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стерео- типы:</b>	<b>ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:</b>
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности Нормальный / здоровый	
Человек использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	
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
С особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	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-инвалиды	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
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой



Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой

**ПРИМЕЧАНИЕ:** «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.

## ПОЧЕМУ ТАК ГОВОРИТЬ НЕЛЬЗЯ?

Некоторые слова, перечисленные в колонке «Избегайте», не вызывают сомнений в своей непригодности. Очевидно, что, назвав человека «тормозом» или «дефективным», вы оскорбите его. Однако другие слова и обороты стали вполне привычными. Почему же многие люди с инвалидностью считают их оскорбительными и не рекомендуют пользоваться ими в речи?

Небольшое исследование 2000-го года показало следующее: на пяти семинарах предлагали участникам (людям с различными видами инвалидности из 20 регионов России) написать, какие чувства и ассоциации вызывает у них то или иное слово и выражение. Вот типичные примеры, выбранные более чем из 120 ответов:

Очень распространенное выражение «прикован к коляске» – «обреченность», «цепи».

Слова «глухонемой», «немой» – невозможность общения, контакта.


«Больной» – значит, «надо лечить», «беспомощный».

Слова «паралитик», «неполноценный», «безрукий», «больной» вызывают сочувствие и жалость.

Брезгливость вызывают слова «калека», «слабоумный», «даун».

«Псих», «слабоумный», «ненормальный», «шизик» связаны с непредсказуемостью, опасностью и, как следствие, вызывают страх. Воспитанные люди при любых обстоятельствах избегают таких обобщений.

Выражения «человек с ограниченными физическими воз-



возможностями», «человек на коляске», «человек с травмой позвоночника», «человек с инвалидностью», «незрячий» – вызывают вполне нейтральные ассоциации.

Слово «инвалид» вызывает различные чувства, но в целом, большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным. Некоторые из оборотов кажутся, на первый взгляд, надуманными. Как слишком длинный и не вполне точный оборот «человек с ограниченными физическими возможностями», также вряд ли подходит для устной речи и словосочетание «человек, испытывающий трудности при передвижении».

С другой стороны, есть сленг, которым пользуются сами люди с инвалидностью, общаясь между собой. Они считают нормальным употребление таких слов, как «спинальник», «шейник», «колясочник» (про 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 широкой публике без объяснения. Данные слова также не стоит употреблять в присутствии детей, так как они могут вызывать непонимание.

На что нужно обязательно обратить внимание при выборе слов и выражений: следует избегать стереотипов! «Жертвы» – это излишне драматический образ вечно несчастного и беспомощного человека. Человек, который, «несмотря на что-то», «преодолеет» трудности и ведет «нормальную» жизнь – тоже очень распространенный образ. «С него нужно брать пример здоровым людям!» – создавая такой образ, автор незаметно для себя впадает в покровительственный тон.

Кроме того, помните, что, стремясь к аккуратности и корректности, лучше избегать поспешных обобщений и предположений.

Наша речь связана с этикетом. Но, даже используя корректные выражения, можно поставить в неловкое положение и положение и себя, и собеседника. Когда не знаешь, как правильно себя вести, – чувствуешь себя неловко и скованно.

Поэтому, не стесняйтесь спрашивать – как сказать правильно, – у самих инвалидов!

<http://www.perspektiva-inva.ru/>





## **Психологическое общение с инвалидами**

### **соцработников.**

## **Механизм психологической защиты инвалидов.**


Психологическая защита – это механизм приспособления, запускаемый сознанием человека при столкновении с патогенной ситуацией. Психологическая защита инвалида может быть полезной и способствовать противоборству с заболеванием, а может быть и вредной - попустительствовать заболеванию и препятствовать лечебно-профилактической деятельности.

Сущность психологической защиты состоит в перестройке как осознаваемых, так и неосознаваемых психологических установок, в изменении субъективной иерархии ценностей, т.е. в сдвигах, которые лишают значимости и тем самым обезвреживают то, что стало психологически травмирующим.

Искусство социальной работы во многом определяется тем, способен ли специалист снять действие механизмов психологической защиты в процессе взаимодействия с инвалидом и сформировать с ним доверительные отношения. Поэтому процессуальная часть взаимодействия социального работника с инвалидами и больными предполагает учет следующих психологических обстоятельств:

- в процессе общения с инвалидом социальный работник должен уметь улавливать малейшие оттенки его переживаний, проявлять душевную теплоту, мягкость и доброту, внимательно выслушивать страдающего человека и проявлять доброжелательность и заинтересованность;
- постоянно эмпатировать, соучаствовать в переживаниях больного и не скрывать своих актуальных чувств и настроений по отношению к совместно переживаемым явлениям, постепенно продвигаясь к пониманию психотравмирующих факторов и ситуаций;
- общение целесообразно организовать так, чтобы обеспечить взаимодействие с инвалидом один на один, стараться полноценно оценить свойства его нервной деятельности (силу, подвижность и уравновешенность).

Симптоматика нервной деятельности преимущественно такая: сила возбудительного процесса диагностируется через работоспособность, настойчивость и выносливость нервных процессов к тяжелым переживаниям; тормозные процессы оцениваются по умению ждать, сдержанности в выражении чувств и эмоций, способности обдуманно реа-



лизовать замысел; критериями уравновешенности является способность сохранения адекватного поведения в неожиданной, сложной и устрашающей обстановке, устойчивый и ровный фон настроения; подвижность нервных процессов проявляется в быстром привыкании к новой обстановке, в быстрой моторике, речевой артикуляции, засыпании и пробуждении.

- В случае выявления признаков психических расстройств по типу психопатий или психопатоподобных и психотических состояний целесообразно обратиться за консультацией к психиатру.

- Осуществлять психологическую оценку данных анамнеза жизни, болезни и жалоб в интересах диагностики личности, лечения и прогноза отношения к болезни и инвалидности в целом.

- Следует постоянно уточнять психологическую настроенность инвалида, для чего регулярно беседовать с родственниками и знакомыми, умело использовать данные наблюдения.

- Изучать, понимать и участвовать в преобразовании неадаптивных форм психологической защиты инвалидов.

- Учитывать тот факт, что эмоционально-волевая сфера инвалида проходит сложный процесс формирования в напряженных условиях диагностических, оперативно-лечебных и реабилитационных мероприятий и должна опираться на достоверную оценку потенциальных возможностей инвалида.


<http://website-seo.ru/02800101158.html>



## **Инструкция: общение с инвалидом** **(для подростков)**

1. Не лицемерь и не делай вид, что он такой же, как ты. Он другой. У него свои особенности. И это не плохо.
2. Но и не впадай в крайности. Короче говоря, если идешь с девочкой на инвалидном кресле в кино, то позаботься о том, чтобы выбрать кинотеатр с пандусами, — это нормально, а вот ежесекундно спрашивать ее: «Ну как ты, нормально себя чувствуешь, тебе в твоём состоянии не вредно долго смотреть на экран?» — это полный ужас. Она смогла с этим справиться и живет нормальной жизнью — и ты успокойся.
3. Не считай, что твой друг тебя в чем-то хуже. Если рассуждать только о теле, тогда ты тоже инвалид по сравнению с каким-нибудь Кличко — мышцы у тебя не развиты так, как у него! Но ведь вокруг тебя не толпятся спортсмены, приговаривая: «Бедненький, до чего немощный, вот ведь не повезло!»
4. У инвалидов свои особенности жизни. Но нехватка чего-то стимулирует развитие всего остального. И поэтому твой друг вполне может быть умнее и интереснее ровесников.
5. Будь естественным. Просто учитывай данные собеседника, а это необходимо в любом общении. Ты же не предлагаешь соседу Петровичу пойти на концерт Димы Билана? А друга на инвалидной коляске не приглашай / на пробежки. Вот и все.

<http://blogoflove.ru/instrukciya>



## **Основные правила общения с инвалидами: материал для сотрудников библиотек**

Инвалиды – особая группа пользователей библиотек, нуждающаяся в социокультурной и психологической поддержке. Задача библиотекарей создать максимально комфортную обстановку для своих особенных читателей. Сегодня многие библиотеки по мере возможностей приобретают специальную литературу и оборудование, осваивают новые методы и формы работы. Но кроме этого, необходимо подготовить библиотекарей для работы с этой группой населения. Данный материал призван оказать помощь библиотекарям в качественном обслуживании людей с различными видами инвалидности.

### **Как общаться с инвалидами**

Известно, что российские инвалиды живут как бы в параллельном мире. Они редко выходят на улицу и почти не появляются в общественных местах. Может быть, из-за этого, сталкиваясь с такими людьми, мы порой не знаем, как себя вести, и даже пугаемся – как сделать так, чтобы его не обидеть? Не замечать его ограниченных возможностей или, наоборот, жалеть? Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием. И здесь сами инвалиды приходят на помощь, давая советы, как правильно себя с ними вести.

### **Общие правила этикета при общении с инвалидами:**

#### *Признайте его равным*

Обычно, первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда в комнате появляется инвалид, – это страх и растерянность. Особенно, к примеру, если перед нами человек, страдающий ДЦП, который не может даже владеть мышцами лица – поздороваться или кивнуть головой. В такие моменты мы чаще всего стыдливо опускаем глаза. А делать этого не нужно! Самое худшее, что мы можем сделать для инвалида, – это лишний раз напомнить ему, что он какой-то «не такой». Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему



или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

### **Используйте его возможности**

При всем этом, контактируя с больным человеком, важно не допустить оплошность по невниманию и не поставить его и себя в неловкое положение. Если вам предстоит контакт с таким человеком, предварительно уточните у его близких, каковы его реальные возможности. Например, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами.

И если вы будете разговаривать с ними громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, то можете их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь.

### **Старайтесь не показывать жалость**

Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие не смирятся с этим фактом и не отнесутся к нему спокойно. Причитания и слезы в данном случае только расстраивают человека. Ему, напротив, требуется мужество, чтобы бороться с болезнью. И лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Невозможно бороться с недугом, если человек находится во взвинченном состоянии. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, уберите жалостливый взгляд. Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.

### **Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов**

При общении с людьми, испытывающие трудности при передвижении, расскажите какое в вашей библиотеке есть специальное оборудование для инвалидов, например, подъёмник для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске. Не стесняйтесь показать, где находится туалет для инвалидов, это может помочь им быстрее адаптироваться.

При общении с людьми с плохим зрением и незрячими, если в вашей библиотеке есть специальная аппаратура, то сообщите об этом посетителям библиотеки с проблемами зрения: «Знаете, у нас есть для Вас специальная аппара-



тура, можно читать книги, журналы и газеты с помощью электронной лупы».

При общении с людьми с нарушением слуха, 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. Кроме того сообщите, что в вашей библиотеке может быть ему интересно, например, коллекция фильмов с субтитрами, возможно, это заинтересует слабослышащего посетителя.

В остальном при общении с инвалидами, работникам библиотек необходимо придерживаться общих рекомендаций содержащихся в предыдущих разделах.



## Оглавление

Как правильно вести себя с инвалидами 4– 11

Как общаться с людьми с инвалидностью.  
Культура общения: язык и этикет . 12-16

Психологическое общение с инвалидами  
соцработников. 17-18

Инструкция: общение с инвалидом  
(для подростков) 19

Основные правила общения с инвалидами:  
материал для сотрудников библиотек 20-22



Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Городская библиотека ЗАТО Звёздный»

Пермский край, п. Звёздный,  
ул. Ленина 1Б  
Телефон: +7(342) 297-06-45 директор  
+7(342) 297-06-55 общий

[эл.почта:mukbibliote@yandex.ru](mailto:эл.почта:mukbibliote@yandex.ru)