

Этика общения с людьми, имеющими инвалидность, в вопросах и ответах

Автор лекции: Алексей Бобров (Ставрополь)

По материалам РООИ "[Перспектива](#)" (Москва)

Тема этики отношений между людьми, несомненно, актуальна. Этикет является сводом правил, описывающих удачные паттерны поведения в конкретной ситуации, приводящие к более комфортному взаимодействию общающихся.

Знание темы правильного языка и этикета позволяет не только избегать конфликта, который спровоцирован расхождением в понимании одних и тех же видимых явлений, но и сознательно формировать отношения сотрудничества между собеседниками. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Даже если мы считаем себя воспитанными людьми, не лишним будет прислушаться к рекомендациям – что желательно учитывать при общении с людьми, имеющими те или иные виды инвалидности. Это – не правила, не нужно думать, что инвалиды требуют какого-то специального обхождения, а всего лишь рекомендации, которые, надеемся, помогут нам наладить контакты и снять неловкость, которая неизбежно возникает, когда мы впервые сталкиваемся с чем-то для нас незнакомым.

В результате анализа опыта проведения семинаров на данную тему со студентами и социальными работниками на курсах повышения квалификации, был сделан вывод о том, что тема позволяет сознательно организовать дискуссию, обосновать каждое из полярных, имеющихся в обществе мнений и привести участников семинара к принятию одного из них. Такая система изложения не просто дает уже готовый текст в руки учащих, а предполагает активное их участие в процессе его построения.

При этом, когда идет обсуждение, то, как правило, группа делится на подгруппы, способные аргументированно доказать каждую из точек зрения. Мы приводим некоторые высказывания и в итоге выносим свое мнение.

Ключевым для процесса дискуссии является постановка вопроса ведущим и то, насколько группа готова открыто обсуждать эту тему.

Вводный текст ведущего

Существуют некоторые правила языка, которые помогают нам налаживать отношения между людьми. И некоторые действия, которые способны урегулировать отношения. Есть такие правила и в общении с людьми, имеющими инвалидность. Они вытекают из логических рассуждений и построены на жизненном опыте. Наиболее важны они для тех лиц, которые непосредственно общаются с людьми, имеющими инвалидность: социальных работников, психологов, медиков, родственников, специалистов сферы обслуживания (магазины, парикмахерские, транспорт и пр.).

Чтобы наиболее точно отразить необходимость применения этих правил, давайте сейчас мысленно представим, что вам необходимо провести деловые переговоры, сулящие вашей компании и, возможно, вам лично, высокую прибыль, и в качестве партнеров по переговорам выступает группа людей с инвалидностью.

Давайте сначала составим словарь запретных слов, они могут нести негативный смысл и нарушать атмосферу переговоров. Калека, искалеченный, деформированный, неполноценный, дефективный, больной А какие слова или сочетания можно использовать?

В мире устоялись некоторые словосочетания, которые в меньшей мере окрашены негативными ассоциациями. Давайте назовем и обсудим их.

Человек с ограниченными возможностями, человек с дополнительными потребностями, человек, имеющий инвалидность. Общее во всех этих примерах то, что на передний план выносится понятие "человек".

Проводится обсуждение ассоциаций с каждым из терминов.

Теперь предлагается перейти к основной дискуссии.

Мы сейчас вместе с вами постараемся определить, что будет способствовать вашему контакту, а что будет его разрушать.

В этой дискуссии приветствуются самые различные высказывания, поскольку мы, только выслушав все мнения, можем выбрать наиболее приемлемое.

Вопрос ведущего	Мнение 1	Мнение 2	Правильный вариант
<p>Часто вместе с людьми с инвалидностью ходят в качестве сопровождающих "здоровые" люди. Например, сурдопереводчик при неслышащем, проводник для незрячего или человека на коляске.</p> <p>1. Как легче узнать какую-либо информацию?</p> <p>2. На какие вопросы человек с инвалидностью может отвечать самостоятельно, а какие вы зададите сопровождающему?</p>	<p>Если человек не слышит, то, естественно, все вопросы надо обсуждать с переводчиком</p>	<p>А почему нельзя спросить у самого человека с инвалидностью?</p>	<p>Наиболее правильно спрашивать то, что лично касается человека с инвалидностью, у него самого. Например, если вы интересуетесь его мнением и спрашиваете, что он предпочитает: чай или кофе, как его зовут и пр. А все то, что касается сопровождающего – спрашивать у самого сопровождающего. Например, будет ли он (сопровождающий) присаживаться, и др. Правило этики сходно с правилом, предписывающим при разговоре в присутствии переводчика с иностранным гостем обращаться непосредственно к самому собеседнику по переговорам.</p>
<p>Что поможет в разговоре с незрячим человеком? Какие действия нужно дополнительно озвучивать?</p>	<p>Незрячие хорошо слышат, даже то, куда и что поставил, и по голосам способны узнавать людей и отмечать их</p>	<p>Они в большей степени беспомощны, и говорить надо почти все, даже если ты хочешь до него дотронуться и пожать руку.</p>	<p>Правда находится посередине. В шумных помещениях способность незрячих ориентироваться на слух утрачивается. Также большие сложности возникают</p>

	<p>особенности, вплоть до возраста и черт характера.</p>		<p>в незнакомом помещении. Простая просьба "присаживайтесь" часто невыполнима, если вы не скажете человеку, где относительно него находится кресло. Обязательное требование этики – в начале разговора представляйтесь сами и представляйте людей, пришедших с вами. Старайтесь переводить жесты, которые собеседник заведомо не увидит, например, указывающие на предметы или людей, в слова. Если вы ненадолго отлучаетесь, предупредите об этом собеседника, не заставляйте его вещать в пустоту. Если вы передаете слово собеседнику, назовите его, не стоит кивать головой, если человек этого жеста не увидит.</p>
<p>Если человек на коляске встал таким образом, что мешает пройти вам или другим людям, можно ли его подвинуть?</p>	<p>Конечно, он же не один в мире, и можно подойти и его подвинуть так, чтобы он не мешал на проходе. Ему же самому будет комфортно, если об него не будут все запинаться.</p>	<p>Если он встал, то значит почему-то ему там удобно, если его можно обойти, то пусть стоит.</p>	<p>Коляску нельзя начинать катить без предварительного разговора с ее хозяином. Коляска относится к личному пространству человека и опираться на нее или повиснуть – все равно, что делать то же самое с ее обладателем. Начать катить без спроса – грубейшее нарушение, сравнимо с тем, что взять человека здорового, стоящего на остановке, перекинуть через плечо и понести в неизвестном направлении, ничего не объясняя.</p>

<p>Есть люди, которые плохо разговаривают. Что делать, если его речь не до конца понятна?</p>	<p>Стоит переспросить, причем столько раз, сколько считаете нужным.</p>	<p>Не стоит беспокоить человека, переспрашивание только приведет к тому, что сам человек будет только нервничать и будет допускать еще больше ошибок.</p>	<p>При общении с человеком, чья речь не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Можно еще раз повторить то, что вы поняли и задать уточняющие вопросы. В самом сложном случае вести беседу вопросами, на которые достаточно отвечать утвердительно или отрицательно, без повествований. Можно предложить набирать текст или писать от руки. Не притворяйтесь, что вы понимаете, если это не так. Обман явно заметен.</p>
<p>Стоит ли при массовом приглашении людей на мероприятие приглашать человека на коляске, если вы заведомо знаете, что здание, в котором будет проходить мероприятие, недоступно для него?</p>	<p>Лучше вообще не приглашать человека, чем он затратит свое время и убедится в том, что и без того понятно. То, что коляска не может подняться по лестнице без пандуса или при отсутствии лифтов.</p>	<p>Можно обратиться к окружающим, проходим, и они помогут преодолеть лестницу. А мероприятий и праздников и так мало в их жизни, конечно лучше сказать.</p>	<p>Правильным решением будет позвонить и в ходе разговора предупредить о слабой доступности здания или прилегающей территории. Предоставить человеку право самостоятельно решать вопрос о своем возможном присутствии.</p>
<p>Как доступно объяснить человеку с инвалидностью свое мнение?</p>	<p>Если он не понимает, то тут ничего не поделаешь.</p>	<p>Надо искать способ донесения информации, например, использовать бумагу, постараться говорить проще.</p>	<p>Часто люди при общении с людьми незрячими или передвигающимися на коляске, к примеру, начинают без видимых на то причин растягивать слова, вести себя как с детьми и пр. Тем не менее, статистика показывает, что в подавляющем большинстве случаев наличие видимой инвалидности не</p>

			сопряжено с нарушениями психики.
Какие команды знает собака-поводырь, и можно ли ею покомандовать?	Она вообще образованная и знает почти все необходимое.	Команды там наверняка особенные, не такие как у других собак.	Правило приличия говорит, что не стоит командовать чужой собакой-поводырем, нужно вести себя также как с обычной собакой.
Если вам необходимо на семинаре дать раздаточный материал, а у вас нет возможности перевести ее в Брайль для незрячих, как поступить в этом случае – давать ли бесполезную информацию, которую он не сможет прочесть?	Действительно, издевательство какое-то, вы заранее знаете, что человек не видит, и вы еще подчеркиваете, давая тексты, которые для него бесполезны.	Давать надо всем, для того чтобы остальные участники группы не подумали, что мы как-то выделяем одного из них.	Если нет возможности предоставить информацию в одном из доступных для незрячего форматов, а это Брайль, электронный текст, аудиозапись или др. стоит ему дать материал в том виде, как он есть, лучше хоть что-то, чем ничего. Возможно, человек сам найдет способ ознакомиться с текстом.
Как правильно зачитывать документ незрячему?	Просмотреть, и зачитать основную мысль.	Надо в этом случае передать сопровождающему, если он в этой ситуации есть. Ведь незрячий не сможет расписаться, и тогда сам сопровождающий изучит документ.	Предупредите, что вы собираетесь читать. Можно с доскональной точностью словесно описать структуру документа. Если вас сознательно об этом не попросили – не пропускайте строки, и не заменяйте чтение пересказом. Если человек не был официально признан недееспособным, то его роспись имеет ту же самую юридическую силу. То, что он не видит документ – не освобождает его от ответственности, предусмотренной договором.
Какие темы можно выбрать для разговора?	Практически все.	Мало тем, как правило, они не поддерживают разговора.	О погоде, о планах на выходные, о взгляде на ситуацию, о том же, о чем вы говорили бы с человеком, не имеющим инвалидности. Эти темы поддержать

			могут даже люди с задержкой психического развития.
--	--	--	----------------------------------------------------

Общие правила этикета

Работниками общественных служб США используются 10 правил. Они составлены Карен Мейер, Национальный Центр Доступности США. Приведем некоторые из них:

1. 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.

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

3. 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.

4. 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, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

5. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

1. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или передвигаться по ковру с длинным ворсом.

2. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

3. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

4. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

5. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

При общении с людьми, имеющими плохое зрение и незрячими:

1. 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.

2. Не обижайтесь, если вашу помощь отклонили.

3. Опишите коротко, где вы находитесь. Например: "В центре зала, примерно в шести шагах от вас, стоит стол." Или: "Слева от двери, как заходишь, – кофейный столик." Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

4. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным.

5. Не отнимайте и не стискивайте трость человека.

6. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, 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.

7. Вполне нормально употреблять выражение "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.

8. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: "стакан находится где-то там на столе", "это поблизости от вас...". Старайтесь быть точным: "стакан посередине стола", "стул справа от вас". Пытайтесь облечь в слова мимику и жесты.

9. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

10. 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.

При общении с людьми с нарушением слуха:

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

2. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.

4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

6. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

7. 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.

8. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: "Ладно, это неважно..." Сообщения должны быть простыми.

9. 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.

10. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: "Хорошо, теперь нам нужно обсудить..."

11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

12. 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 собеседника 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.

При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения:

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

3. Не говорите "свысока". Не думайте, что вас не поймут.

4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с другими людьми.

8. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

При общении с людьми с психическими 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.

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

2. 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.

3. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

4. Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.

5. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.

6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

7. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.

8. Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что – плохо.

9. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

10. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться с волнением.

11. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи:

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. 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, договоритесь о другом, более свободном времени.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

5. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

6. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас.

7. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они – личная принадлежность человека.

8. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

При общении с людьми с гиперкинезами (спастикой):

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

1. Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.

2. При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

3. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

4. Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.

5. Если в магазине человек с гиперкинезами попросил вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, не бойтесь выполнить эту просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое, если вас попросили набрать телефонный номер – при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.

6. В транспорте: при входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужно ли это. Некоторым людям помощь посторонних только мешает. Уступая место, не настаивайте, если человек отказался.

7. Если вы покупаете билеты в кино или театр для человека или людей с гиперкинезами, выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям произвольными движениями. Если таких мест нет, нужно договориться с администрацией о дополнительных местах в проходе.

8. Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что ваш собеседник нервничает.

9. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "люди с затруднениями в речи".

И, наконец...

Пусть вас не смущает столь обширный список того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если вы стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

Алексей Бобров – Иср 453270006, workbox@bk.ru