

Приложение №3  
к приказу Директора  
от «9» ноября 2018 г. №214-П



«Утверждаю»  
Директор РГБМ  
Михнова И.Б.  
«9» ноября 2018 г.

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

Данный материал призван оказать помощь библиотекарям в качественном обслуживании людей с различными видами инвалидности.

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 готовить библиотекарей для работы с этой группой населения.

#### **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.

Обращайтесь с ним вежливо, без фамильярности, снисходительности или подчёркнутого покровительства. Называйте его по имени и отчеству, если, конечно, это не близкий или хорошо

знакомы й вам человек. Если в разговоре с инвалидом вы случайно допустили ошибку, оговорились, нарушили правила этикета, извинитесь, поправьтесь, и продолжайте разговор.

Не смущайтесь, если случайно сказали незрячему – «посмотрите», «увидимся», или неслышащему – «послушайте», или человеку на коляске – «пойдёмте, «стойте», «пройдите» - такое обращение приемлемо.

Если вы растерялись, сомневаетесь или забыли, как правильно поступить при общении с инвалидом, не суетитесь, успокойтесь, включите здравый смысл, логику, проявите доброжелательность, готовность к общению, пониманию, желание оказать посильную помощь. Не стесняйтесь спросить инвалида, как правильно оказать помощь. Отнеситесь к нему так, как вы хотели бы, чтобы отнеслись к вам. Если вы сомневаетесь в вашей способности самостоятельно оказать помощь – пригласите компетентного помощника.

### *Используйте его возможности*

Контактируя с инвалидом, важно не поставить его и себя в неловкое положение. Желательно уточнить у сопровождающих его, каковы его реальные возможности. Многие люди с детским церебральным параличом (ДЦП) 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, не следует сразу предлагать ему помощь. Но если он в ней нуждается, лучше сначала посоветуйтесь с ним о виде и содержании помощи.

### *Старайтесь не показывать жалость*

Жизнь человека на инвалидной коляске 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. 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. Обращайтесь с инвалидом вежливо, без фамильярности, снисходительности и подчёркнутого покровительства. Ребёнка или хорошо знакомого инвалида можно называть по имени, незнакомого взрослого желательно по имени и отчеству. Говорить с инвалидом желательно обычным голосом, но, если у него проблемы со слухом, можно поменять уровень и тембр голоса.

### *Слова. Как мы их называем*

Любой человек хочет чувствовать себя наравне с другими людьми. В особенности это касается инвалидов. Поэтому во время общения с человеком с ограниченными физическими возможностями любое ваше неосторожное слово может обидеть его и навсегда отбить у него желание общаться с вами. Что же это может быть за слово? Когда инвалида называют «неполноценным», этот человек ощущает сочувствие и жалость окружающих, которые скорее угнетают его, чем поддерживают. А когда человек, который не может самостоятельно ходить, слышит о себе слова «прикован к инвалидной коляске», он чувствует себя обречённым. Поэтому, упомянутые выше слова, а также все другие, похожие на них, следует раз и навсегда исключить из своего лексикона. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям.

Часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной – здоровый», «нормальный – ненормальный», «умственно отсталый», «обычный – неполноценный», «даун», «калека» и т.п.

Более того, исследования показывают, что у инвалидов многие «толерантные» термины, слова и выражения часто ассоциируются с негативными ощущениями. Так, для примера:

- Очень распространенное выражение «прикован к коляске» – вызывает ощущение «обречённости»;

- 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.

А вот выражения «человек с ограниченными физическими возможностями», «человек на коляске», «человек с травмой позвоночника», «человек с инвалидностью», «незрячий», «слабовидящий» – 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.

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

#### *При общении с людьми, испытывающие трудности при передвижении*

Если вы общаетесь с человеком, в инвалидной коляске, постарайтесь сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. Например, постарайтесь сразу в начале разговора сесть,

если есть возможность, причем прямо перед ним. Обязательно спросите о необходимости помощи и предложите её, получив согласие, уточните, как лучше её оказать. Помните, что любое

индивидуальное техническое средство (инвалидная коляска, трость, костыли, ходунки) – это собственность и элемент личного неприкосновенного пространства человека. Не облакачивайтесь на коляску, не толкайте. Не перемещайте костыли и др. устройства без разрешения инвалида. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи 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, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Спрашивайте разрешения внедриться в личное пространство, взять за руку, предложить свою руку для опоры. Кому-то может быть неприятен тактильный контакт, не навязывайте его. Непозволительно класть руку на плечо, на голову.

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Расскажите им, 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. Если какие-то места недоступны для инвалида, скажите об этом заранее.

### *При общении со слабовидящими и незрячими*

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. Вот основные правила взаимодействия с такими людьми:

- 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, низких прилоках и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- 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.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан находится по середине стола».
- Если в вашей библиотеке есть специальная аппаратура, то сообщите об этом посетителям библиотеки с проблемами зрения: «Знаете, у нас есть для Вас специальная аппаратура, можно читать книги, журналы и газеты с помощью электронной лупы или с помощью читающего сканера».

### *При общении с людьми с нарушением слуха*

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.

- Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать.
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, стойте лицом к нему, 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. Благодаря этому он сможет следить за вашей артикуляцией и улавливать все согласные звуки
- Подойдите, если можно, к неслышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).
- 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. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

- Если неслышащий человек вас не понял и просит повторить что-то, не повторяйте одну и ту же фразу, а выразите свою мысль другими словами, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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

- Иногда контакт достигается, если неслышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.

- 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.

Можно попытаться использовать ручку и бумагу или планшет и написать человеку 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.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, 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, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- Сообщите, что в вашей библиотеке может быть ему интересно, например, коллекция фильмов с субтитрами, возможно, это заинтересует слабослышащего посетителя.

#### *При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения*

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Проявите терпение, внимание, такт; стоит дождаться, когда собеседник сам закончит фразу, не поправляя его, не договаривая за него. Если вы что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, объяснить то что, и как вы поняли, убедиться, что поняли верно. Лучше задавать короткие вопросы, в расчёте на короткий ответ, жест, кивок головы.

#### *При общении с людьми, имеющими психиатрические проблемы*

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их

жизнь. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. 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. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

#### *При общении с людьми, испытывающие затруднения в речи*

- 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.

#### *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.

- Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует обращать на него пристальное внимание.
- 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.
- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.
- При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе «люди с затруднениями в речи».

Одна из главных проблем инвалидов – это одиночество, невозможность полноценного общения. Однако, в каждом случае трудности свои, и почти всегда они не лучшим образом сказываются на характере человека. Очень трудно быть одиноким. Есть, конечно, и специфические, характерные для того или иного заболевания психологические особенности. Например, больным диабетом свойственна повышенная раздражительность, сердечникам – тревожность и страхи, люди с синдромом Дауна, как правило, добры и доверчивы. Главное в общении – быть открытым и доброжелательным.