

## **Основы этикета в общении с инвалидами**

*Эти правила используются работниками социальных служб США. Составлены Карен Мейер, Национальный Центр Доступности, США*

1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кто испытывает трудности с рукой или пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.
3. Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо 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 ее примут, а затем интересуйтесь инструкциями.
5. Обращайтесь со взрослыми как со взрослыми. Обращайтесь к инвалидам по именам, когда подобная фамильярность демонстрируется по отношению к остальным. Никогда не проявляйте покровительство к людям, использующим инвалидную коляску, - не кладите им руку на голову или плечи, не обращайтесь уменьшительными именами.
6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Коляска, кресло - это часть

неприкасаемого пространства человека, который ее 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. Если это необходимо, задавайте короткие вопросы, которые требуют таких же коротких ответов, кивка или жеста. 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 четко. 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.
10. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Слышали об этом" тому, кому это говорить не стоило.
11. Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения.

12. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если инвалида кто-то сопровождает.
13. Фокусируйтесь не на инвалидности человека, а на нем или на проблеме, которую вы обсуждаете.
14. Если вы не знаете, что вам делать, спросите. Многие люди предпочтут скорее ответить на вопрос, чем оказаться в неудобном положении.
15. Не волнуйтесь по поводу того, как вам обратиться к инвалиду. Большинство людей, имеющих и не имеющих инвалидность, имеют имена.
16. Помните, что инвалиды интересуются теми же темами и сюжетами, как и люди, не имеющие инвалидности.
17. Говорите нормальным тоном и языком. Если кому-то нужно, чтобы Вы говорили громче, Вас об этом попросят.
18. Помните, что инвалиды, как и все люди, сами знают, что им нужно, что им нравится, не нравится, что они могут или не могут делать.
19. Инвалиды хотят участвовать в жизни общества. Убедитесь, что Ваш подход не препятствует этому.
20. Как в любом случае, связанном с вопросами этикета, когда Вы сделали ошибку, извинитесь, поправьте себя, сделайте для себя выводы и продолжайте.

## ***Основные правила этикета: люди, испытывающие трудности при передвижении***

1. Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте ее, не кладите на нее ноги без разрешения.
2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите насчет инструкций и следуйте им.
4. Если вам разрешили катить коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость.
5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Используйте список, спрашивайте людей, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, для того, чтобы их устранить.
6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне.
8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите об этом заранее, чтобы человек имел возможность принимать решения и планировать.
9. Помните, что, в общем, люди, имеющие трудности при передвижении, не имеют проблем со зрением, слухом и пониманием. Единственное, что нужно приспособить - это возможность передвигаться.

## *Основные правила этикета: люди с плохим зрением*

1. Предложите свою руку. Не направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите.
2. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.
3. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: "В центре комнаты, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол. Или: "Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик."
4. Используйте при описании фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.
5. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
6. Не отнимайте и не стискивайте трость человека, который плохо видит.
7. Всегда проясняйте, в каком формате человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, аудиокассета. Не полагайтесь на тот формат, который он обычно предпочитает.
8. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит и его сопровождает компаньон.
10. Если Вы читаете для человека, который плохо видит или не видит, сначала расскажите о том, что Вы собираетесь читать. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.
11. Всегда называйте себя по имени.

## ***Основы этикета: люди, которые плохо слышат***

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.
3. Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.
4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно легко тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.
5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.
6. Если Вас просят повторить что-то несколько раз, попробуйте перефразировать свое предложение.
7. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер или 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 типа "Хорошо, теперь нам нужно обсудить".

## ***Основы этикета: люди с задержкой в развитии и проблемами общения***

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте клише и идиоматических выражений, если только вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите "свысока".
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.
7. 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.
8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь.

## ***Основы этикета: люди с психическими нарушениями***

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 надо думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию, это миф.
4. Неверно, что люди с психическими нарушениями принимают или должны принимать лекарства.
5. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они признаны законом 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 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 со стрессом.



## *Люди, испытывающие затруднения в речи*

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
2. Не перебивайте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он (она) уже закончил.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
5. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или заботы компаньону.
6. Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали.
7. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.
8. Некоторые люди с затрудненной речью имеют трудности с модуляцией. Не делайте преждевременных выводов на основании выражения лица или голосовой модуляции, пока вы не узнаете человека достаточно хорошо.
9. Не играйте с чужими приспособлениями, поскольку они - принадлежность человека, его личное пространство, которое нужно уважать.
10. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.