



**Ы. Алтынсарин атындағы облыстық
балалар мен жасөспірімдер кітапханасы**

Ақпаратты - библиографиялық бөлім

**Областная библиотека
для детей и юношества им. И. Алтынсарина**

Информационно-библиографический отдел

Жеңілмей өмір сүру



Житі и не сдаваться

**Мумкіндігі шектеулі
жандарға арнаған әдебиеттер тізімі**

**Рекомендации по общению
с людьми с ограниченными возможностями**

Костанай, 2014

Советы библиотекарям... и не только им:

Как правильно обратиться?

Первое, что необходимо знать человеку, который находится в обществе инвалида, это то, как правильно обратиться к нему.

Людям с различными видами инвалидности из 20 регионов России было предложено написать, какие чувства и ассоциации вызывают у них те или иные слова и выражения.

Распространенное выражение прикован к коляске ассоциируется с чувством обреченности, с понятием «цепи». Слова глухонемой, немой подразумевают невозможность общения, контакта. Больной - значит, «надо лечить», «беспомощный». Слова паралитик, неполноценный, одорукий, безногий вызывают сочувствие и жалость. Слова калека, даун провоцируют брезгливость. Псих, слабоумный, ненормальный, шизик, ассоциируются с непредсказуемостью, опасностью и, как следствие, вызывают страх. Воспитанные люди избегают подобных обобщений в любых обстоятельствах. А вот выражения: человек на коляске, человек с травмой позвоночника, человек с инвалидностью, незрячий вызывают вполне нейтральные ассоциации. В целом, большинство опрошенных считает приемлемым и слово инвалид, поскольку оно официальное, наиболее часто употребляемое и абстрактное. Но все-таки корректнее использовать термины, где сначала называется человек (мужчина, женщина, ребенок), а уже потом его особенность - с инвалидностью, с аутизмом, с синдромом Дауна.

Следует избегать стереотипов (как отрицательных, рисующих образ «жертвы», так и положительных образов «героя»). Жертва - это излишне драматический образ вечно несчастного и беспомощного человека. Еще один распространенный стереотип - человек, который «вопреки чему-то», «наперекор судьбе» и т. п. «преодолеет» трудности и ведет «нормальную» жизнь. Здесь автор незаметно для себя впадает в покровительственный тон. Героизация точно так же отделяет людей с инвалидностью от остального общества, как и жалость, снисходительность.

Прежде всего, не стесняйтесь спрашивать, как правильнее сказать, у самих людей с инвалидностью.

Известно, что многие инвалиды в разных странах 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-инвалидом, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием.

Письман, Л. На коляске до Эвереста: [Текст]: [проблемы инвалидов в разных странах] / Л. Письман // Будь здоров. - 2013. - № 8. - С. 12-18.

Основные правила этикета, которые следует соблюдать при общении с инвалидом:

1) 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. 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.

2) 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.

3) Старайтесь не показывать жалость

Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие не смиряются 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.

4) При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении.

Если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, постарайся сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. Например, постарайся сразу в начале разговора сесть, если есть возможность, причем прямо перед ним. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. 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. 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, подъемник для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске. Не стесняйтесь показать, где находится туалет для инвалидов, это может помочь им быстрее адаптироваться.

5) При общении с людьми с плохим зрением 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 посередине 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».

6) 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, 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.

- 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 вас просят повторить что-то, 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 не слышащему 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.
- 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.

7) 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.

8) 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.

9) 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.

10) 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».

Талызина, Н. Н. Основные правила общения с инвалидами [Электронный документ]: материал для сотрудников библиотек. - Режим доступа <http://vmo.rgub.ru/research/articles/talyzina2.php>

Составитель: Астафьева Е. А.
Компьютерный набор: Астафьева Е. А., Алексеева О. А.
Редактор: Жуламанова К.М.
Ответственный за выпуск: Теплякова Н. М.

**Уважаемые читатели!
Областная библиотека
для детей и юношества им. И. Алтынсарина
ждёт вас по адресу:
ул. Касымканова, 74
Телефоны: 54-27-44, 54-11-61,
39-00-42 (методический отдел)
ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!**

**Координаты библиотеки
в сети интернет:**

**albiblio@yandex.ru
сайт: www.allib.org**