

Министерство культуры Ставропольского края
Ставропольская краевая библиотека
для слепых и слабовидящих
имени В. Маяковского



Инновационно-методический отдел

Серия «Основы работы с людьми,
имеющими ограниченные возможности здоровья»
Выпуск 2

*Этические принципы
общения с человеком,
имеющим инвалидность*

Методическая консультация



Ставрополь, 2014

Этические принципы общения с человеком, имеющим инвалидность [Текст] : методич. консультация / М-во культуры Ставроп. края, Ставроп. краев. б-ка для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского, инновац.-метод. отд. ; [сост. Е. С. Захарова, Е. В. Лиханос]. – Ставрополь, 2014. – 17 с. – (Основы работы с людьми, имеющими ограниченные возможности здоровья ; вып. 2)

Составитель: Е. С. Захарова, Е. В. Лиханос

Компьютерная верстка: М.С. Глазко

Ответственный за выпуск: А. И. Загребельная

Уважаемые коллеги!

Одним из главных критериев оценки уровня цивилизованности общества, является его отношение к людям со стойкими нарушениями здоровья. Согласно Конвенции о правах инвалидов главными этическими принципами являются:

- уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

- недискриминация;

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

- уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

- равенство возможностей;

- равенство мужчин и женщин;

- уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

По социологическим данным Фонда «Общественное мнение»¹, две трети российских граждан (61%) считают, что с инвалидами надо общаться так же, как и с обычными людьми. Почти треть (30%) считают, что инвалиды все же не такие, как все (и, естественно, вольно или невольно дают

¹ Сайт «Фонд Общественное мнение». – Режим доступа : <http://fom.ru>.

им это понять). Каждый десятый (9%) с ответом затруднился, то есть тоже не считает равенство обычных людей и инвалидов очевидным и бесспорным. Многие респонденты при встрече с человеком, испытывающим какие-либо физические ограничения, чувствуют себя неловко, теряются и могут обидеть неосторожным высказыванием.

Среди существующих моделей инвалидности (медицинская, религиозная, социальная) в контексте социальной логично и вполне уместно использовать соответствующую терминологию, знать правила использования понятий и терминов, правила этикета.

Наша речь связана с этикетом. Но, даже используя корректные выражения, можно поставить в неловкое положение и себя, и вашего собеседника, если не принимать во внимание некоторые нюансы, связанные с его инвалидностью. Чтобы избежать этого, предлагаем рекомендации, написанные инвалидами на основании своего собственного опыта. Они помогут наладить контакты и снять неловкость, неизбежно возникающую при отсутствии личного опыта общения с людьми с инвалидностью.

Памятка по этике библиотечного обслуживания лиц с инвалидностью

1. Безусловное уважение личности читателя, вне зависимости от мнения о нем медиков, педагогов, представителей служб социальной защиты.

2. Никогда ни при каких обстоятельствах нельзя публично, пусть даже из лучших побуждений, рассуждать о заболевании и диагнозе читателя, а также употреблять следующие слова и словосочетания: аномальный, дефективный, неполноценный, искалеченный, деформированный, шизоид, психопат, слабоумный, ненормальный.

3. Этически допустимо при общении с читателем-инвалидом использовать сленг, на котором инвалиды об-

щаются между собой, так как эти слова и словосочетания не вызывают у них психологического отторжения, например: опорник, спинальник, шейник, колясочник, получить группу (инвалидности).

4. Общаясь с лицом с инвалидностью, библиотекарью необходимо следить за интонацией, тембром, темпом и ритмом своей речи. Не стоит разговаривать с читателем преувеличенно сердобольным тоном.

5. Общаясь с читателем, имеющим проблемы с развитием психики или интеллекта, следует помнить: слишком быстрый темп речи не позволяет слушателю понять смысл высказывания, воспринимается как способ подчеркнуть его неполноценность и, в итоге, приводит к эмоциональному отчуждению читателя от библиотекаря.

6. При общении с читателями, испытывающими проблемы с речью: не раздражаясь и не отвлекаясь, выслушайте собеседника, ожидая, когда он закончит фразу. При этом неэтично и бестактно поправлять его, заканчивать начатое им предложение. Не следует притворяться, что сказанное собеседником Вам понятно, если на самом деле это не так. Лучше переспросить или с помощью наводящих вопросов получить ответ.

7. При разговоре с читателем, сидящим в инвалидной коляске или пользующимся костылями, библиотекарью необходимо расположиться так, чтобы его глаза и глаза читателя были на одном уровне. Это значительно облегчает общение, помогает лучше понять друг друга и подчеркивает уважение, дружеские чувства, которые библиотекарь испытывает по отношению к своему собеседнику.

8. Чтобы читатель с ограниченными возможностями действительно комфортно себя чувствовал в библиотеке и стремился прийти туда вновь, необходимо, разговаривая с ним, обращаться именно к нему, а не к сурдопереводчику или сопровождающему лицу. Такой стиль общения под-

черкнет значимость читателя, заинтересованность библиотекаря во взаимодействии с ним.

Говоря о работе с людьми, имеющими различные ограничения здоровья (и возникающие при этом барьеры во взаимодействии), помимо общих правил, следует рассмотреть также и конкретные ситуации и связанные с ними правила поведения.

Нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении

Люди, испытывающие трудности при передвижении, могут иметь самые разнообразные заболевания, связанные со значительными затруднениями в работе опорно-двигательного аппарата (ОДА). При передвижении люди могут использовать всевозможные облегчающие передви-



жение средства – трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски и т.п.

1. Следует помнить, что средства передвижения нельзя убирать, отодвигать.

2. При общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким

образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником.

3. Необходимо помнить, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека; недопустимо опираться о коляску или «повиснуть» на ней.

4. Ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями при передвижении в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника.

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

6. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.

7. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Этика общения

с лицом, полностью или частично лишенным зрения

В повседневной жизни Вы, вероятно, не так часто сталкиваетесь с людьми, имеющими ограничения по зрению. Тем не менее, таких людей достаточно много, они живут рядом с нами, являясь полноправными членами общества. Возможно, поэтому при встрече с полностью или частично лишенным зрения человеком Вы теряетесь, у Вас возникают вопросы относительно того, как себя вести в подобной си-

туации. Следующие советы помогут Вам и незряче-



му/слабовидящему чувствовать себя более комфортно.

1. Когда Вы видите человека с проблемами зрения, поздоровайтесь, обозначив свое присутствие. В противном случае Вас могут просто не заметить (например, в лифте, автобусе или поезде, на остановке, в комнате и т.д.).

2. Обязательно представляйтесь (даже если вы уже знакомы). Помните, узнать конкретного человека по голосу – не всегда просто.

3. Когда Вы разговариваете с незрячими/слабовидящими, помните, что они, в основном, интересуются теми же вещами, что и люди, не имеющие проблем со зрением. Смело беседуйте обо всем: погода, спорт, последние новости и т.д.

4. Слова «Видеть» или «Смотреть» в повседневной жизни используются всеми, в том числе и теми, кто имеет полную или частичную потерю зрения. Поэтому, общаясь с такими людьми, не старайтесь избегать этих слов.

5. Если Вы не уверены, нуждается ли человек с проблемами зрения в Вашей помощи, просто спросите об этом у него самого. Если помощь не требуется, Вам откажут. Если помощь действительно нужна, то поинтересуйтесь, какая именно и как ее лучше оказать.

6. Не стоит хватать или толкать незрячего/слабовидящего, пытаться угадать, что же в действительности ему необходимо.

7. Если незрячий/слабовидящий просит Вас проводить его, предложите ему взять Вас под руку (чуть выше локтя). Идите расслабленно, предупреждая сопровождаемого обо всех препятствиях (низкие дверные проемы, ямы). Если предстоит идти по лестнице, остановитесь перед ней, показав своему спутнику, где находятся перила, затем сделайте шаг на первую ступеньку, чтобы быть немного впереди сопровождаемого.

8. Если Вы с сопровождаемым входите в незнакомое помещение (пространство), опишите окружающую обстановку, детали: кто здесь присутствует, что происходит, где находятся необходимые вещи/предметы/помещения (еда, напитки, туалетная комната и др.).

9. Когда Вы указываете незрячему/слабовидящему место положения какого-либо предмета, давайте конкретные рекомендации: левее, правее, север, юг, восток, запад. Формулировки типа «Вон там» или «Вот здесь» не подойдут и только запутают человека. Подсказывая направление движения, делайте это относительно места нахождения самого незрячего/слабовидящего, а не Вас. Например, туалетная комната слева, дверь открыта, открывается от себя.

10. Если Вы с Вашим незрячим/слабовидящим спутником находитесь в ресторане/кафе, поинтересуйтесь, необходимо ли озвучивать меню. Читая, обязательно называйте цены! Когда блюдо подано, сопровождаемого необходимо сориентировать относительно расположения пищи на тарелке. Для этого используйте подсказки, представляя тарел-

ку как циферблат часов. При этом помните, что рекомендации необходимо давать относительно места нахождения Вашего спутника, а не Вас самого. Например, мясо лежит на 6 часах, картофель – между 12 и 3.

11. Когда Вы предлагаете незрячему стул, чтобы присесть, положите его руку на спинку стула. Аналогично и при посадке в автомобиль: если дверца закрыта, положите руку на ручку двери; если дверь уже открыта, то – на ее верх или верх машины.

12. Если Вы встретили незрячего в сопровождении товарища или члена семьи, помните, при знакомстве и дальнейшем общении обращаться надо непосредственно к незрячему, а не его спутнику.

13. Если Вы встретили незрячего/слабовидящего с собакой-поводырем, помните, что это собака-помощник (рабочая собака). Ее не следует отвлекать, глядя или предлагая пищу.

14. Когда Вы закончили беседу с человеком, полностью или частично лишенным зрения, и собираетесь покинуть его, не забудьте сообщить об этом, чтобы человек ошибочно не думал, что Вы все еще здесь.



15. При общении с незрячим/слабовидящим помните о здравом смысле и не бойтесь спрашивать!

Этика общения с лицом, имеющим нарушения слуха

У людей с нарушениями слуха другие барьеры, поэтому для эффективного общения важно соблюдать особые этикетные правила, которые служат для того, чтобы облегчить



получение собеседником информации через доступные ему (визуальные или звуковые) каналы восприятия.

Общаясь с человеком, у которого плохой слух:

1. смотрите прямо на него;
2. не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Лучше, чтобы ваш собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица;
3. говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или сильно повышать голос (кричать);
4. убедитесь, что вас понимают, если сомневаетесь - вежливо спросите об этом;

5. используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями;

6. используйте "переходные" фразы, которые дадут собеседнику понять, что вы меняете тему разговора;

7. если конкретное предложение не понято собеседником, перефразируйте его;

8. сложную информацию лучше записать (продублировать), особенно если это цифровые данные.

Нарушения слуха довольно часто сопровождаются затруднениями речи (*Подробнее в следующем разделе*).

Правила взаимодействия с человеком, имеющим речевые затруднения

Общение с человеком, имеющим речевые затруднения, требует такта и деликатности. Иногда люди испытывают непроизвольную неловкость при общении с людьми с затруднениями речи, стараются, как можно быстрее выйти из ситуации, и совершают несколько распространенных ошибок: делают вид, что поняли фразу тогда, когда на самом деле это не так; перебивают говорящего словами «я понял»; договаривают за собеседника; прерывают общение.

1. Не игнорируйте людей с данными проблемами здоровья и не избегайте с ними разговора.

2. Будьте готовы к тому, что общение займет достаточно много времени.

3. Сосредоточьтесь на разговоре и поддерживайте визуальный контакт с собеседником.

4. Позвольте собеседнику полностью договаривать фразы и начинайте говорить только тогда, когда вы убедились, что мысль завершена.

5. Не стесняйтесь переспросить или уточнить, если вы что-то не поняли.

6. Не относитесь к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности и восприятию и обработке информации.

7. При наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписку.

Общение с людьми с задержкой психического развития также требует соблюдения определенных норм и правил.

1. Выбирайте доступные вашему партнеру темы для разговора; используйте простой и точный язык, короткие фразы; избегайте метафор и образных выражений.

2. Если есть необходимость и возможность, в процессе речи указывайте на предмет, о котором вы говорите для облегчения его восприятия информации.

3. Сложную информацию напишите. Изложите суть вашего разговора на бумаге и предложите вашему собеседнику обсудить это с родными.

4. Наиболее распространенная ошибка при взаимодействии с такими людьми – смотреть на человека с задержкой психического развития, как на неспособного вас понять. Это не так, определенный уровень информации доступен для него, и лучше позаботиться о том, чтобы сведения, которые вы сообщаете собеседнику, соответствовали этому уровню, тогда вам удастся построить эффективное взаимодействие.

5. Иногда нам ошибочно кажется, что собеседник скорее нас поймет, если мы будем говорить громче. Не повышайте голоса при общении с человеком с задержкой психического развития.

6. Не ведите себя высокомерно, соблюдайте все правила вежливости и этикета, которые вы соблюдали бы с любым другим человеком.

При общении с людьми, имеющими психические расстройства, необходимо помнить, что эти 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 взгляд на мир. Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно. Нередко, зная то, что у человека есть психические расстройства, люди резко меняют отношение и стиль взаимодействия с ним, основываясь на стереотипах, которые далеко не всегда верны.

Поэтому:

1. Не распространяйте опыт общения с одним человеком, имеющим психические расстройства, на других людей и другие случаи.

2. Не бойтесь насилия и агрессии, представления о том, что все люди с психическими нарушениями склонны к «буйному сумасшествию» – это один из мифов.

3. Примите тот факт, что ваш собеседник, как правило, способен оценить ситуацию и понять все, что вы ему говорите.

4. На любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями.

5. Не раздражайтесь и не повышайте голоса.

6. Помните, что если человек не лишен дееспособности, он может принять любое решение в области его прав и обязанностей.

Вопрос ограничения жизнедеятельности сегодня признан социальной проблемой и основным путем ее решения является интеграция индивида в общество. Следует понимать, что эти ограничения – не атрибут индивида, а комплексное сочетание условий, многие из которых сформированы социальным окружением. Следовательно, управление ситуацией требует социальных решений и во многом предполагает коллективную ответственность общества за проведение изменений окружающей среды, необходимых для полноценного участия лиц с ограничениями жизнедеятельности во всех сферах общественной жизни. Главное при



взаимодействии с людьми, имеющими ограничения жизнедеятельности, – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, вы сможете преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную вами оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя раскованно и спокойно. А это значит, что вы тем самым укрепите его желание посещать библиотеку (или общаться иначе – в доступном и удобном для него

режиме – в процессе надомного обслуживания, с помощью компьютерных технологий и т.п.).

Список используемой и рекомендуемой литературы:

1. Бобров, А. Этика общения с людьми, имеющими инвалидность, в вопросах и ответах [Электронный ресурс] / А. Бобров. – Режим доступа : <http://molproekt.perspektiva-inva.ru/articles/ethics/>

2. Бурцева, И. В. Отношение общества к людям с ограниченными возможностями как этико-социальная проблема [Текст] : метод. рекомендации / И. В. Бурцева. – Ставрополь : СКБСС, 2002. – 43 с.

3. Денискина, В. З. Этика общения с инвалидами по зрению [Электронный ресурс] : консультация / В. З. Денискина. – Режим доступа : <http://kristallik.edu.shd.ru>.

4. Матвеева, Е. О. Этические аспекты взаимодействия библиотекаря с читателем-инвалидом [Электронный ресурс] / Е. О. Матвеева // Вестник МГУКИ. – 2012. – № 3 (47). – С. 205–210. – Режим доступа : <http://vestnik.mguki.ru/>

5. Рабочий словарь библиотекаря [Текст] : термины и понятия, используемые в работе специальных библиотек для слепых. – М. : РГБС, 2007. – 74 с.

6. Рыженко, И. В. Инвалиды и общество. Правила общения с инвалидами [Текст] / И. В. Рыженко. – Ставрополь : СКБСС, 2005. – 28 с.

7. Технологии адаптации мира: организация обслуживания незрячих пользователей в библиотечном пункте [Текст] : методическое пособие / Свердлов. обл. спец. б-ка для слепых ; [сост. В. В. Арсентьева, И. А. Гильфанова, И. С. Лукашина]. – Екатеринбург, 2012. – 95 с.

8. Тренинг для сотрудников библиотек: обучение навыкам сопровождения людей с нарушением зрения [Электронный ресурс] / Новосиб. обл. спец. б-ка для незрячих и

слабовидящих; [сост. А. С. Сергачева]. – Режим доступа :
Электронная полнотекстовая база данных СКБСС «Методический навигатор».

9. Шапошников, А. Е. Библиотечное обслуживание инвалидов [Текст] : учебное пособие / А. Е. Шапошников. – М., 1992. – 179 с.

10. Этика общения с людьми, имеющими инвалидность [Электронный ресурс] : памятка-рекомендация / МБУК ЦБС г. Таганрог ; [сост. Н. А. Назарько]. – Режим доступа : http://www.taglib.ru/img/2013/doc/med_i_zd_4.pdf.

