

# ЭТИКЕТ В ОТНОШЕНИИ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ





**МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа**

*Сектор справочно-библиографической и  
информационной работы*

# **ЭТЕКЕТ В ОТНОШЕНИИ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Дайджест

**Троицкий 2013**

**ББК 91.9: 65.272**

**Э 90**

*Ответственный за выпуск **Н. А. Юханова,**  
директор МБУК «ЦБС № 2»*

*Составитель: **Л. А. Степанченко,** гл. библиограф*

*Редактор-библиограф **И.В. Киреева,**  
зав. информационно-библиографическим сектором*

**Этикет в отношении людей с ограниченными возможностями:** дайджест / МБУК «ЦБС № 2» Губкинского городского округа, Информ. - библиогр. сектор; сост. Л. А. Степанченко. - Троицкий, 2013. - 20 с.

**ББК 91.9: 65.272**

© МУК «ЦБС № 2» Губкинского  
городского округа, 2013

## От составителей



В дайджесте «**Этикет в отношении людей с ограниченными возможностями**» хотим привлечь Ваше внимание к этикету и лексике при общении с людьми с ограниченными возможностями.

Корректное поведение и правильная лексика поможет формировать позитивные отношения в коллективе, в котором трудится человек с инвалидностью. Но дело не только в этом. Некоторые привычные всем слова и фразы - по сути, ярлыки и оскорбительные стереотипы. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. И даже если человек считает себя воспитанным и деликатным, не лишним будет прислушаться к рекомендациям о том, что нужно принимать во внимание при общении с людьми, имеющими те или иные формы инвалидности.

Надеемся, что предложенные в дайджесте советы помогут Вам преодолеть неловкость, которые неизбежно могут возникнуть.

Дайджест «*Этикет в отношении людей с ограниченными возможностями*» адресован широкому кругу читателей, специалистам учреждений, работающих с людьми с ограниченными возможностями, а также тем, кто хочет наладить контакты в коллективе, где работают инвалиды.



Международное движение за права инвалидов считает наиболее правильным следующее понятие инвалидности: «Инвалидность - препятствия или ограничения деятельности человека с физическими, умственными, сенсорными и психическими отклонениями, вызванные существующими в обществе условиями, при которых люди исключаются из активной жизни».

Таким образом, инвалидность — одна из форм социального неравенства. Это именно социальное, а не медицинское понятие. В контексте социальной модели инвалидности логично и вполне уместно использовать соответствующую терминологию.

### Когда вы говорите или пишете об инвалидах

Используйте слова и понятия, не создающие стереотипы:	Избегайте слов и понятий, создающих стереотипы:
человек, имеющий инвалидность; человек с инвалидностью; человек с ограниченными возможностями; человек с отличающимися возможностями	больной; калека; искалеченный; деформированный; неполноценный; дефективный
обычный, типичный человек (про не инвалидов)	нормальный, здоровый человек
человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске	человек, прикованный к инвалидной коляске
врожденная инвалидность; инвалид с детства	врожденный дефект; несчастье
имеет ДЦП (детский церебральный паралич)	страдает ДЦП

человек, перенесший полиомиелит; имеет инвалидность в результате полиомиелита;	страдает от полиомиелита, от последствий
человек, перенесший болезнь, пережил болезнь, стал инвалидом в результате...	полиомиелита; жертва полиомиелита
человек с задержкой в развитии	отсталый, умственно неполноценный
ребенок с задержкой в развитии; медленно обучаемый ребенок	"тормоз", слабоумный
человек с синдромом Дауна; ребенок (дети) с синдромом Дауна	"даун"; "монголоид"; даунята
человек с эпилепсией; человек, подверженный эпилептическим припадкам	эпилептик; припадочный
душевнобольной человек; человек с психиатрическими проблемами;	сумасшедший, псих
человек с душевным или эмоциональным расстройством	
незрячий; невидящий; слабовидящий; инвалид по зрению	слепой как крот, совершенно слепой
человек с нарушением слуха; слабослышащий; человек с остатками слуха; инвалид по слуху	глухой; глухая тетеря
человек с трудностями в общении	немой

Слово «инвалид» вызывает различные чувства, но большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, часто употребляемое и ставшее абстрактным.

Некоторые из оборотов кажутся, на первый взгляд, надуманными, неестественными. Скорее всего, не будет широко использоваться «человек с ограниченными возможностями». Во-первых, оборот слишком длинный, а, во-вторых, не вполне точный: по большому счету, возможности любого человека в той или иной степени ограничены. Точно так же люди вряд ли будут употреблять в устной речи «человек, имеющий душевные расстройства» или «человек, испытывающий трудности при передвижении», но эти выражения относятся к официальной терминологии и считаются корректными по отношению к людям с инвалидностью.

## 10 общих правил этикета

1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, который присутствует при разговоре.

2. 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, что вполне допустимо, левую.

3. Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснять, к кому Вы обращаетесь и называть себя.

4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если Вы не поняли, не стесняйтесь - переспросите.

5. Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми людьми. Называть их по имени и обращаться на ты можно только в том случае, если вы хорошо знакомы.



**6.** Опирайтесь или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее владельце. Инвалидная коляска - это часть неприкосновенного личного пространства человека, который ее использует.

**7.** Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что Вы поняли, если на самом деле это не так.

**8.** Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, и Вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

**9.** 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 умеет читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки, закрывающие рот) не мешало.

**10.** Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся», - или: «Вы слышали об этом...?» - тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.



## Особенности людей с различными видами инвалидности

### *Люди, испытывающие трудности при передвижении*



Общаясь с человеком на инвалидной коляске, не думайте, что необходимость ею пользоваться - трагедия. Для инвалидов это способ свободного (если на пути коляски нет барьеров) передвижения. Некоторые люди, не утратившие способность ходить и имеющие возможность передвигаться с помощью костылей, трости и т.п., используют тем не менее коляску - чтобы экономить силы и передвигаться быстрее.

Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Если Вам разрешили катить коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Всегда необходимо лично выяснять, доступны ли для людей на колясках те места, в которых запланированы мероприятия с участием инвалидов. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить. О наличии архитектурных барьеров людей на колясках по возможности нужно предупреждать заранее. Побеспокойтесь о том, чтобы там, где есть барьеры (ступени, двери, пороги и пр.) были люди, готовые помочь. Важно также предусмотреть, чтобы человек, использующий коляску, мог дотянуться до нужных ему вещей. Если Ваш офис, магазин или банк оборудован пандусом, следите за тем, чтобы его не загоразивали и не забывали чистить от снега и льда зимой. Во время беседы лучше

расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

### *Люди с плохим зрением и незрячие*

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10 % из категории людей имеющих ограничения по зрению, остальные люди 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 можно выяснить и учитывать при общении.

Не забудьте узнать, в каком виде человек хочет получить информацию: шрифт «по Брайлю», крупный шрифт (16-18), дискета, аудиокассета. Если у Вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть - это все равно лучше, чем ничего.

Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не просят. Не заменяйте чтение пересказом. Если незрячий человек должен подписать документ, обязательно прочитайте его вслух. Инвалидность не освобождает человека от ответственности за свою подпись.

Предлагая свою помощь при передвижении, направляйте человека, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека за руку - она помогает ему сохранять

равновесие. Не обижайтесь, если Вашу помощь отвергли. 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. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. (Тем не менее учтите, что не всем это нравится.) Делитесь увиденным. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте ими и не играйте.

Не отнимайте и не стискивайте трость человека. 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. Если Вы хотите пожать руку, скажите об этом. Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его рукой, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

Если за столом вы предлагаете незрячему человеку новое блюдо (или несколько закусок на одной тарелке), можно объяснить ему, что где находится, используя принцип циферблата. Например: «на 12 - кусок сыра, на 3 - салат, на 6 - хлеб».

Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь. Не

заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать. Избегайте расплывчатых определений, описаний 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 передать словами то, что часто выражается мимикой и жестами - не забывайте, что привычный жест «там...» незрячий человек не поймет.

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

### *Люди с нарушением слуха*



Абсолютно неслышащих людей очень мало. Часто люди слышат отдельные частоты, многие воспринимают определенный тембр. Слабый слух - это большая проблема для общения, но решить ее можно. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.

Начиная разговор, привлечите внимание своего собеседника. Если его слух это позволяет, назовите его по имени, если нет - слегка положите ему руку на плечо или похлопайте - но не резко.

Если Вам нужно привлечь внимание группы слабослышащих людей, включите и выключите свет, выдерживая паузу. Однако быстрое мигание света будет ассоциироваться с опасностью. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите 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. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень громкости.

Иногда достаточно снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник. Если Вы не поняли, попросите его повторить или записать то, что он хотел сказать. Но избегайте при этом даже намека на снисходительность. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, адрес, технический или другой сложный термин, напишите ее, сообщите по факсу, 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 говорите: «Ладно, это неважно...».

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 препятствием в общении. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, 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, нужно соблюдать несколько важных правил.

Помните! Из десяти слов хорошо прочитываются только три; нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Не пытайтесь преувеличенно четко произносить слова - это изменяет артикуляцию и создает дополнительные трудности. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

В некоторых ситуациях Вам понадобится переводчик. Его участие позволяет: повысить качество общения и избежать непонимания; избежать недоразумений и недовольства при разговоре; сэкономить время; участники разговора более свободно и богато выражают свои мысли.

Приведем несколько советов при работе с переводчиком. Задача переводчика - облегчить общение. Обращайтесь при

разговоре непосредственно к не слышащему собеседнику, а не к его переводчику. Не говорите: «Спроси его..», «Скажи ей...». Следуя своей профессиональной этике, переводчик должен переводить все, в том числе не относящиеся к вашей беседе, например, комментарии и посторонние телефонные разговоры. Просить его не делать этого нежелательно.

### *Люди с проблемами речи*



Трудности в речи могут быть самыми разными - слабый голос, затрудненная речь, афазия, при которой человеку сложно произносить отдельные слова.

Главное - будьте терпеливы, разговаривая с человеком с проблемами речи. Не игнорируйте его. Не

пытайтесь ускорить беседу. Будьте готовы к тому, что разговор займет больше времени, чем Вы рассчитывали. Не перебивайте и не поправляйте собеседника. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь пообщаться в другой раз, когда Вы будете располагать временем. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

Старайтесь задавать такие вопросы, на которые можно дать короткий ответ или просто кивнуть. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека. Не притворяйтесь, если не поняли, что Вам сказали. Скажите, как Вы поняли собеседника, и его реакция Вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что не поняли. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в



более медленном темпе, возможно, по буквам. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.

Если у Вас возникают проблемы в разговоре, спросите, не хочет ли Ваш собеседник прибегнуть к другому способу общения: можно использовать записки, компьютер, «голосовую машину».

## **ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ ОБ ЭТИКЕТЕ В ОТНОШЕНИИ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

**Инвалиды: язык и этикет** [Электронный ресурс] // Мы вместе: форум. – Режим доступа:  
<http://forum.ihope.ru/showthread.php?t=701>. – (10.07.2013)

**Культура общения – язык и этикет** [Электронный ресурс] // НЕ ИНВАЛИД. RU: Энциклопедия мужества. – Режим доступа: <http://neinvalid.ru/literatura/kultura-obshheniya-yazyk-i-etiket/>. – (10.07.2013)

**Этикет в отношении инвалидов** [Электронный ресурс] // ОО «Райк» Медиагалерея. - Режим доступа <http://media.raik.by/obmen-opytom/etiket-v-otnoshenii-invalidov/>. – (11.07.2013)

# **Этикет в отношении людей с ограниченными возможностями**

***Дайджест***

*Составитель **Л. А. Степанченко***

*Редактор-библиограф **И.В. Киреева***

*Ответственный за выпуск **Н. А. Юханова***

Губкинская центральная районная библиотека

309145, Белгородская область

Губкинский район

п. Троицкий

Тел. 8-47-241-78-7-44

Сайт: <http://gub-raion.ucoz.ru/>

Электронный адрес: [gub-rajon@yandex.ru](mailto:gub-rajon@yandex.ru)



