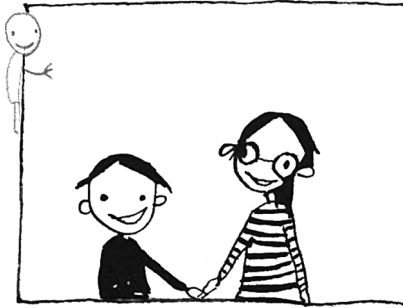


ЭТИКЕТ ИНВАЛИДНОСТИ

СОВЕТЫ И ПОЖЕЛАНИЯ



Офис по правам людей с инвалидностью



ЭТИКЕТ ИНВАЛИДНОСТИ

СОВЕТЫ И ПОЖЕЛАНИЯ

Минск
Издатель А.А. Згировский
2012

УДК 364.4-056

ББК 65.272

Э 91

Художник *В.В. Чайка*

Данная книга представляет собой сборник рекомендаций по общению и корректному поведению в отношении людей с инвалидностью, исключающих оскорбительные, дискриминационные и неуважительные элементы. Это пособие не привносит каких-либо новых норм и правил, а всего лишь даёт простые советы, следуя которым можно избежать взаимных неловкостей в отношениях с людьми с различными формами инвалидности. Пособие рекомендовано для активного использования работниками органов государственного управления, бизнес-структур, сферы обслуживания, а также для самого широкого применения. Использование данного пособия позволит повысить эффективность коммуникации и избежать конфликтных ситуаций на почве непонимания. Пособие разработано на основе публикации, изданной неправительственной организацией «United Spinal Assosiation» (США).

ISBN 978-985-6759-25-6

© Офис по правам людей с инвалидностью, 2012

© Чайка В.В., иллюстрации, 2012

© Оформление. Издатель А.А. Згировский, 2012

◆ СОДЕРЖАНИЕ ◆

Содержание	3	Люди, пользующиеся колясками или другими средствами передвижения	14
Офис по правам людей с инвалидностью	5	Незрячие люди	18
Миссия	5	Люди с плохим зрением	21
О нас	5	Люди, которые не слышат или имеют потерю слуха	22
Обучение	6	Люди с нарушениями речи	25
Введение	7	Люди маленького роста	26
Основы	9	Люди с церебральным параличом	28
Спрашивайте, прежде чем помогать	9	Люди с синдромом Туретта	29
Будьте осторожны в отношении физического контакта	10	Люди, которые выглядят иначе	30
Думайте, прежде чем говорить	10	Люди со скрытыми видами инвалидности	31
Не делайте предположений	11	Люди с эпилепсией или припадочными расстройствами	32
Отвечайте на просьбы любезно	11		
Советы по терминологии	12		

Люди со множественной чувствительностью к химическим реагентам (MCS) и респираторными нарушениями	33	Люди с травматическим (или приобретённым) повреждением головного мозга	42
Люди с ВИЧ и СПИД	35	Люди, пользующиеся служебными животными	43
Люди с проблемами психического здоровья	36	Порядок эвакуации людей с инвалидностью при чрезвычайных ситуациях	44
Люди с нарушениями развития	38	Управление конфликтами	45
Люди с трудностями обучения	40	Заключительное слово	46
		Обозначения	47

ОФИС ПО ПРАВАМ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Миссия

Работа Офиса направлена на то, чтобы менять наше общество, делая его свободным от барьеров и предрассудков. Мы стремимся перестроить мир таким образом, чтобы люди с инвалидностью стали равноправными его членами, включёнными во все сферы жизни.

О НАС

«Офис по правам людей с инвалидностью» является просветительским правозащитным учреждением, некоммерческой организацией, которая действует в соответствии с законодательством Республики Беларусь и Уставом.

- ◆ Офис оказывает правовую помощь, консультирование в вопросах прав людей с инвалидностью и реализации этих прав.
- ◆ Офис создает и продвигает инновационные ресурсы и сервисы для людей с инвалидностью: базы данных по доступности, путеводители, карты.
- ◆ Офис занимается просветительской деятельностью: проводит семинары и тренинги, круглые столы, издаёт тематическую литературу.
- ◆ Офис готовит и публикует различные мониторинги и исследования по теме прав людей с инвалидностью.

- ◆ Офис даёт экспертные заключения в вопросах, связанных с правами людей с инвалидностью.
- ◆ Офис предлагает инициативы по совершенствованию национального права в отношении людей с инвалидностью; выступает партнером государственных и негосударственных международных структур и лиц в деле всемерного продвижения прав людей с инвалидностью.

Наш сайт — www.disright.org

ОБУЧЕНИЕ

Офис может организовать учебные занятия на тему «Этикет инвалидности» для вашей компании, предприятия или учреждения. Наши опытные сотрудники разработают программу на основе ваших потребностей. За дополнительной информацией просим обращаться по электронной почте: info@disright.org

◆ ВВЕДЕНИЕ ◆

Сегодня существует множество терминов, которыми пытаются именовать людей с инвалидностью. Один из самых распространённых — «инвалид». Применяемый в Республике Беларусь и установленный законодательством, этот термин соответствует значению, принятому Конвенцией о правах инвалидов (ООН, 2006): «лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полному и эффективному участию его в жизни общества наравне с другими гражданами». Традиционно слово «инвалид» используется и в обиходе, и в определении особого статуса человека. И в этом кроется определённая уязвимость использования этого термина, за которым теряется видение человека как личности. Достаточно широко применяемое выражение «люди с ограниченными воз-

можностями» (буквальный перевод англоязычного термина) более политкорректно, но слишком неопределённо для его использования и охватывает буквально всех людей (человек с неограниченными возможностями — такого не существует!).

Офис по правам людей с инвалидностью разделяет и отстаивает понимание проблемы инвалидности в духе Конвенции о правах инвалидов как вопроса уважения и соблюдения прав человека. И поэтому мы поддерживаем мнение, что наиболее подходящим является определение — «люди с инвалидностью», в котором на первом месте стоит именно человек, а уж потом — его достаточно конкретно определяемое качество ограниченности в связи с институциональными барьерами, барьерами в отношении или окружающей обстановке, препятствующими участию в жизни общества.

В своей терминологии мы также применяем и понятие «нарушения» (включает в себя физическое, сенсорное, неврологическое, интеллектуальное, психическое или какое-либо иное физиологическое длительное или краткосрочное состояние), которое не может заменить понятие «инвалидность», но важно для описания конкретных ситуаций.

По состоянию на 1 января 2011 г. на учёте в органах по труду, занятости и социальной защите состоит 504,4 тыс. человек в статусе инвалидов, в том числе: инвалидов I группы — 73 тыс. человек; II группы — 269,7 тыс. человек; III группы — 136,1 тыс. человек; детей-инвалидов в возрасте до 18 лет — 25,6 тыс. человек. Удельный вес людей с инвалидностью в общей численности населения республики составляет 5,3 процента. Этот буклет предназначен для всех — людей с инвалидностью или без неё — кто хочет более эффективно взаимодействовать с людьми с

инвалидностью. Внимание к людям, имеющим разнообразные ограничения, и умение их преодолевать может помочь вам расширить свою практику, лучше обслуживать клиентов или разработать вашу целевую аудиторию. Когда руководство и сотрудники используют этикет инвалидности, служащие с нарушениями чувствуют себя более комфортно и работают более продуктивно. Использование этикета инвалидности на практике — это лёгкий способ дать почувствовать людям с инвалидностью, что им рады.

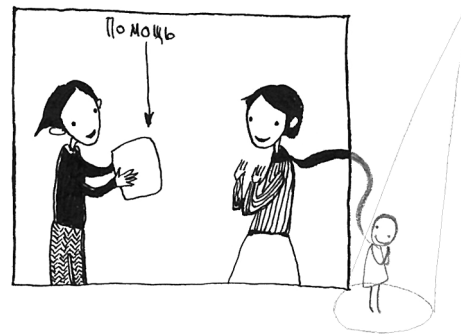
Вы не должны чувствовать себя неловко, общаясь с человеком с теми или иными нарушениями. Этот буклет содержит некоторые основные советы, которым вам нужно следовать. И если вы не уверены, как взаимодействовать с человеком, у которого есть инвалидность, просто спрашивайте!

◆ ОСНОВЫ ◆

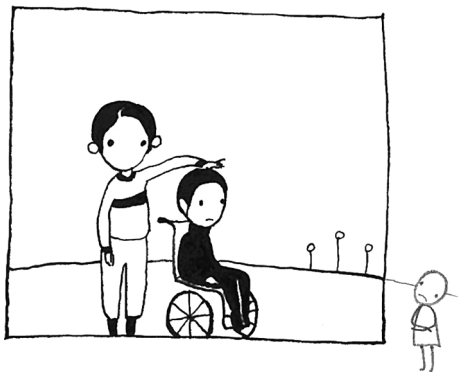
СПРАШИВАЙТЕ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ ПОМОГАТЬ

Лишь потому, что вы у кого-то увидели отклонение от нормы или нарушение, не следует полагать, что ему или ей нужна помощь¹.

В обычной обстановке люди с инвалидностью, как правило, могут прекрасно передвигаться. Взрослые люди с инвалидностью хотят, чтобы к ним относились как ко взрослым, самостоятельным людям. Предлагайте помощь только в том случае, если человек заметно нуждается в ней. Человек с инвалидностью скорее всего сообщит, когда ему нужна помощь. И если ему действительно нужно помочь, спросите как, прежде чем действовать.



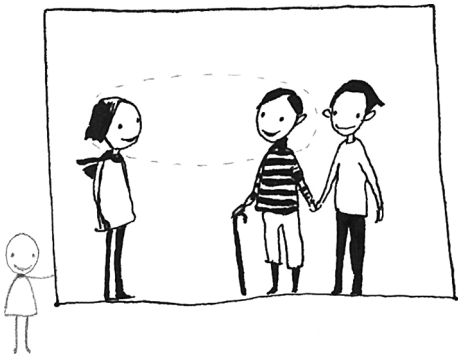
¹ Мы хотим, чтобы вы думали о людях, у которых есть нарушения или ограничения ввиду инвалидности, как о конкретных личностях — ваших друзьях, сослуживцах, соседях, — а не использовали аморфное групповое наименование «они». Поэтому везде в этом буклете мы используем местоимения «он» или «она».



БУДЬТЕ ОСТОРОЖНЫ В ОТНОШЕНИИ ФИЗИЧЕСКОГО КОНТАКТА

Положение тела некоторых людей с нарушениями зависит от состояния и положения их рук. Захват рук, даже если ваше намерение состоит в том, чтобы помочь, может нарушить их равновесие.

Избегайте поглаживания человека по голове или касания его инвалидной коляски, скутера или трости. Люди с инвалидностью считают свои реабилитационные приспособления частью своего личного пространства.



ДУМАЙТЕ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ ГОВОРИТЬ

Всегда говорите непосредственно с человеком с инвалидностью, а не с его сопровождающим, помощником или переводчиком на язык жестов. Небольшая беседа с человеком с признаками инвалидности — это замечательно, только говорите с ним так, как если бы вы общались с любым другим человеком. Уважайте его частную жизнь. Если вы спрашиваете о его недуге, он может почувствовать, что вам больше интересны его ограничения, чем его личность. Однако многие спокойно относятся к вопросам об их инвалидности, узнав человека ближе. Простое «Мне неудобно го-

ворить об этом» от человека с инвалидностью поможет определить рамки, даст вам понять, что это не то, чем он или она хочет делиться.

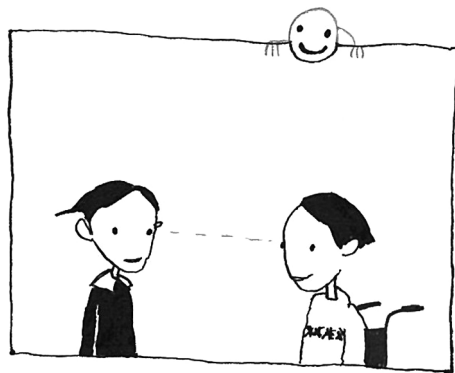
НЕ ДЕЛАЙТЕ ПРЕДПОЛОЖЕНИЙ

Сами люди с инвалидностью — лучшие судьи в отношении того, что они могут или не могут делать.

Не принимайте за них решения об участии в какой-либо деятельности.

ОТВЕЧАЙТЕ НА ПРОСЬБЫ ЛЮБЕЗНО

Когда люди с инвалидностью просят о приспособлении в вашем заведении, это не жалоба. Это показывает, что они чувствуют себя достаточно комфортно в вашем заведении, чтобы попросить то, в чём нуждаются. И если они получают положительный ответ, они, вероятно, возвратятся снова и расскажут своим друзьям о хорошем обслуживании.



◆ СОВЕТЫ ПО ТЕРМИНОЛОГИИ ◆



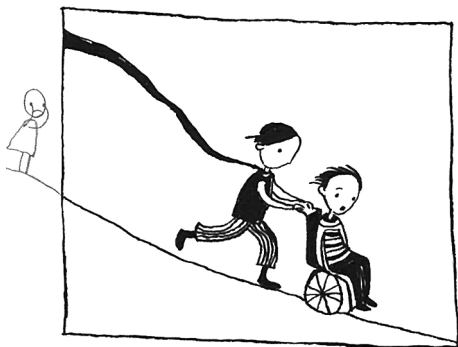
СТАВЬТЕ НА ПЕРВОЕ МЕСТО ЧЕЛОВЕКА. Говорите «человек с инвалидностью», а не «инвалид». Говорите «люди с инвалидностью» вместо «инвалиды». В отношении определённых нарушений сказать «человек с синдромом Туретта» или «человек, у которого церебральный паралич» — обычно беспронигрышный вариант. Однако у людей есть свои собственные предпочтения. Если вы не уверены, какие слова использовать, спрашивайте.

Избегайте устаревших терминов типа «инвалид», «калека» или «заторможенный». Знайте, что многие люди с инвалидностью не любят жаргонные, эвфемистические термины, такие, как «физически ослабленный» и «с ограниченными возможностями». Говорите «человек, пользующийся коляской», а не «прикованный к коляске». Коляска — это то, что позволяет человеку передвигаться и участвовать в жизни общества; она освобождает, а не ограничивает.

В случае с любым нарушением избегайте негативных, ограничивающих возможности слов, таких, как «жертва» или «страдающий».

Нормально использовать идиоматические выражения при разговоре с людьми с инвалидностью. Например, сказать «Рад был увидеть вас» и «Увидимся позже» незрячему человеку совершенно приемлемо; они сами всё время употребляют эти выражения.

Многие неслышащие люди общаются с помощью языка жестов и считают себя членами группы культурного и лингвистического меньшинства. Они иногда называют себя «глухие» и могут не принимать термин «с нарушением слуха». Другие могут не возражать против этого термина. Но вообще надежнее всего называть людей, у которых есть потеря слуха, но которые общаются разговорным языком, «слабослышащими», а людей со значительной утратой слуха «глухими».



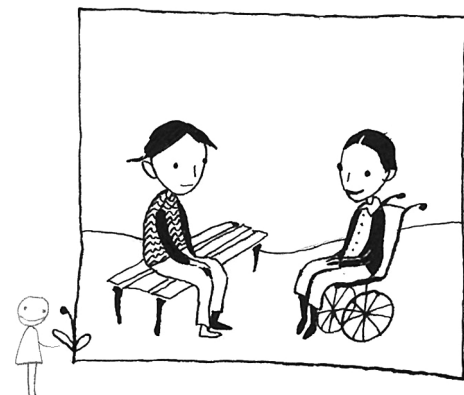
Люди, пользующиеся колясками или другими средствами передвижения

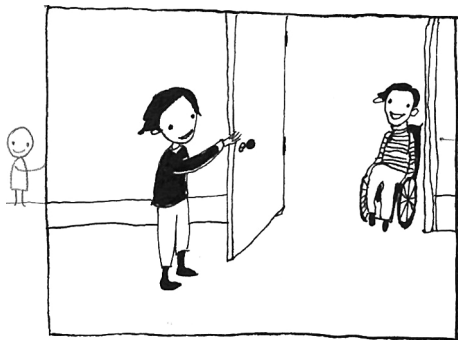
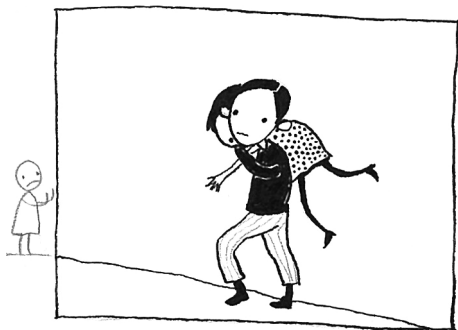
У людей, которые пользуются колясками, разные нарушения и различные возможности. Некоторые из них хорошо владеют руками или кистями рук, некоторые могут вставать с коляски и даже проходить небольшие расстояния.

Люди, пользующиеся инвалидными колясками, это индивидуумы, а не оборудование. Не наклоняйтесь через того, кто пользуется коляской, чтобы пожать руку другому человеку, и не просите колясочника подержать пальто. Ставить свой бокал на столик, прикреплённый к чьей-то коляске, это определённо дурной тон.

- ◆ Не толкайте и не касайтесь инвалидной коляски человека; это часть его личного пространства. Если вы будете помогать кому-то съехать с края тротуара, не дожидаясь инструкций, вы можете опрокинуть человека из коляски. Вы можете сломать детали коляски, если будете поднимать её за поручни или подставку для ног.
- ◆ Держите пандусы и доступные для колясок двери в ваше заведение незапертыми и незаблокированными. Например, не перегораживайте спуски для колясок горшками с цветами.

- ◆ Помните об ограниченных пределах досягаемости человека. Размещайте предметы так, чтобы можно было легко их взять. И удостоверьтесь, что путь передвижения к прилавкам и полкам свободен.
- ◆ Разговаривая с человеком, пользующимся коляской, захватите стул и сидите на одном с ним уровне. Если это невозможно, стойте на небольшом расстоянии, так, чтобы он не напрягал шею, устанавливая с вами зрительный контакт.
- ◆ Если прилавок в вашем магазине слишком высокий, чтобы человек, использующий коляску, мог видеть, выйдите из-за него, чтобы оказать услугу. Имейте под рукой удобную подставку, если предполагается заполнение бланков или подписание бумаг. Сотрудники вашего сервиса должны быть готовы наклониться или отделить клавиатуру, таким образом человек, использующий инвалидную коляску, сможет поставить электронную подпись, сделав покупки с помощью кредитной карты.
- ◆ Если через ваше здание есть различные маршруты, убедитесь, что знаки направляют людей по доступным маршрутам вну-



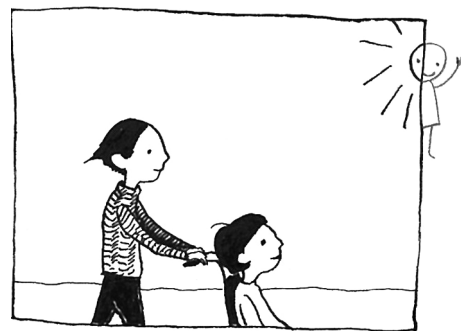


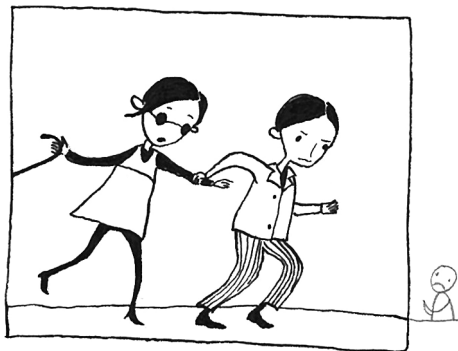
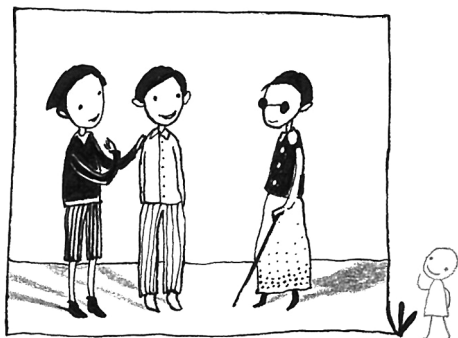
три сооружения. Люди, которые пользуются тростями или костылями, также должны знать самый лёгкий способ перемещения на месте, но лестница может быть для них легче, чем пандус. Позаботьтесь, чтобы охранники и администраторы могли ответить на вопросы о самом доступном пути по зданию и этажам, включая местонахождение лифтов.

- ◆ Людям, которые пользуются тростями или костылями, руки нужны для равновесия, поэтому никогда не хватайте их. Те, кто имеют ограничения подвижности, иногда опираются на дверь для поддержки, когда открывают её. Распахивание двери изнутри или неожиданное её открытие может вызвать их падение. Даже подвигание или подталкивание в коляске может создать проблему. Всегда спрашивайте, прежде чем оказывать помощь.
- ◆ Если вы предлагаете человеку с ограниченной подвижностью сесть, имейте в виду, что кресла с подлокотниками или более высокими сиденьями для него более удобны.
- ◆ Падения — большая проблема для людей, у которых ограничена подвижность. Убедитесь, что выставлены соответ-

ствующие предупредительные знаки после мытья полов. Также стелите коврики в дождливые или снежные дни, чтобы поддерживать полы насколько возможно сухими. (Удостоверьтесь, что они не сбиваются и не делают пол непроходимым.)

- ◆ Даже у людей, у которых нет видимых признаков инвалидности, могут быть особые потребности, связанные с передвижением. Например, у человека с дыхательным или сердечным заболеванием возможны трудности при ходьбе на длинные расстояния или при быстрой ходьбе. Убедитесь, что в вашем музее, гостинице или универмаге достаточно скамеек, чтобы можно было присесть и передохнуть.
- ◆ У некоторых людей ограничено использование рук, кистей и пальцев. Будьте готовы предложить помощь, чтобы достать что-нибудь, взять или поднять предметы, открыть двери и витрины, а также помочь в обращении с торговыми автоматами и другим оборудованием. При этом помните, что люди с подобной инвалидностью могут обладать и определёнными навыками самообслуживания, а потому — спрашивайте.



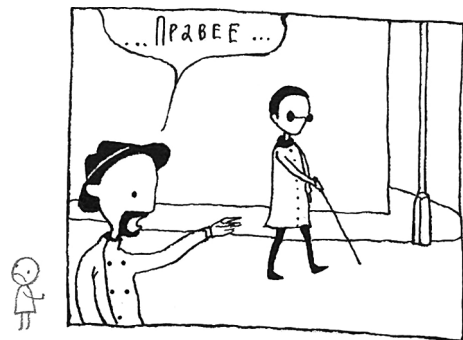


Незрячие люди

Незрячие люди знают, как ориентироваться и передвигаться по улице. Они способны ездить без посторонней помощи, хотя и могут пользоваться тростью или собакой-поводырем. У человека может быть нарушение зрения, которое не видно. Будьте готовы предложить помощь — например, в чтении, — когда вас об этом просят.

- ◆ Представьтесь, прежде чем установить физический контакт с незрячим человеком. Назовите ему своё имя и свой статус, если это уместно, например: охранник, швейцар, социальный работник, администратор или сокурсник. И обязательно представьте его другим присутствующим, чтобы он не был исключён из круга общения.
- ◆ Если новый клиент или сотрудник является незрячим или у него плохое зрение, предложите ему пройти по вашему предприятию.
- ◆ Если вы изменили обстановку на вашем предприятии (например, переставили мебель), сообщите об этих переменах своим незрячим клиентам.

- ◆ Незрячие люди могут пользоваться руками для равновесия, так что предложите свою руку — но не берите его руку, — если человека нужно провести. (Уместно, однако, подвести руку слепому человеку к перилам или спинке стула, чтобы помочь направить его к лестнице или сидению).
- ◆ Если у человека есть собака-поводырь, идите с противоположной стороны от собаки. Когда идёте, описывайте обстановку, отмечая любые препятствия, такие, как ступеньки (вверх или вниз) или большая трещина в тротуаре. К другим опасностям относятся: вращающиеся двери, полуоткрытые шкафы или двери и предметы, выступающие из стены на уровне головы, такие, как висячие растения или лампы. Если вы собираетесь о чём-то предупредить, будьте конкретны. Крик «Осторожно!» не говорит человеку, должен ли он остановиться, бежать, вернуться или подпрыгнуть.
- ◆ Если вы даёте указания, давайте конкретную, невизуальную информацию. Вместо фразы: «Поверните направо, когда дойдёте до “Канцелярских товаров”», — что предполагает, что человек знает, где находятся «Канцелярские товары», скажите: «Идите прямо до конца этого прохода и резко сверните направо».



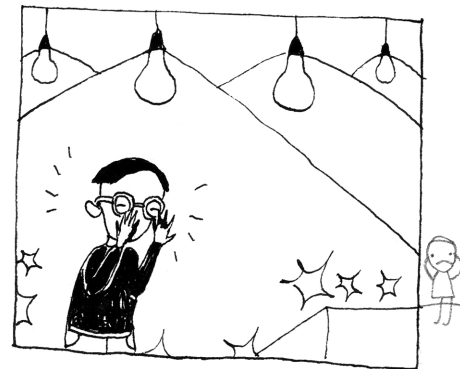


- ◆ Если вам нужно оставить человека, который не видит, сообщите ему, что покидаете его, и спросите, нужно ли ему что-нибудь, прежде чем уйдёте.
- ◆ Не трогайте трость незрячего человека или его собаку-поводыря. Собака на службе и должна сосредоточиться. Трость — это часть личного пространства. Если человек кладёт трость на землю, не убирайте её. Сообщите ему, если она находится на его пути.
- ◆ Предложите прочитать письменную информацию — такую, как меню, этикетки товаров или банковские заявления — клиентам, которые не видят. Прочитайте содержание кассового чека вслух, чтобы клиент знал, сколько и за что он платит.
- ◆ Если вы подаёте пищу человеку, который является незрячим, сообщите ему, где она находится на тарелке согласно часовой ориентации (12 часов — это дальше всего от клиента, 6 часов — ближе всего). Убирайте с тарелки декоративные элементы и всё, что несъедобно. Некоторые клиенты могут попросить вас порезать пищу; это можно сделать на кухне ресторана, прежде чем еда будет подана.

Люди с плохим зрением

Слабовидящему человеку может понадобиться письменный материал, напечатанный крупным шрифтом. Чёткость шрифта, соответствующий интервал столь же важны, как и размер шрифта. Буквы на этикетках и обозначениях должны быть отчётливо написаны контрастными цветами. Большинству людей с плохим зрением легче всего прочитать жирные белые буквы на чёрном фоне. Избегайте использования только прописных букв, потому что людям с плохим зрением труднее всего различить конец предложения. Важно хорошее освещение, но оно не должно быть слишком ярким. На самом деле чересчур блестящая бумага или стены могут создавать отблеск, который беспокоит глаза людей.

- ◆ Если люди с плохим зрением регулярно посещают ваше заведение в качестве клиентов или сотрудников, сообщите им о любых пространственных изменениях, таких как переставленная мебель, оборудование или другие предметы, которые были перемещены.



Люди, которые не слышат или имеют потерю слуха

Люди с потерей слуха общаются при помощи: словесной (в устной и (или) письменной форме) речи; дактильной речи (ручной алфавит); калькирующей жестовой речи (КЖР) и национального жестового языка (НЖЯ) глухих.

Степень владения этими речевыми средствами у разных людей с нарушением слуха различна. У глухих людей устная (словесная) речь формируется искусственно. Большинство из них имеют характерный «глухой» голос, нечеткое произношение звуков.

Лица с различной степенью потери слуха нуждаются в средстве взаимодействия, которое обеспечит им наиболее адекватную коммуникацию в таких значимых сферах жизнедеятельности, как общение, обучение и трудовая деятельность. Таким средством в большинстве случаев является визуально-пространственный жестовый язык глухих. Это не единственный, но наиболее доступный способ общения.

Всегда уместно спросить, какая форма речи (устная, письменная, дактильная, КЖР или НЖЯ) предпочтительнее для человека в данной конкретной ситуации.

Некоторые люди с нарушением слуха могут не уметь общаться на жестовом языке. Они предпочитают словесную речь в устной и письменной форме либо применение различных технических приспособлений.

Люди со специальными имплантатами, как и другие люди с потерей слуха, обычно сообщают вам, какое средство коммуникации для них предпочтительнее.

Самый надёжный и эффективный способ общения с человеком, который с рождения пользуется жестовым языком, это прибегнуть к помощи квалифицированного переводчика жестового языка. В этом случае смотрите прямо на человека с потерей слуха и поддерживайте зрительный контакт. Это ваш с ним диалог. Не игнорируйте его присутствие. Это невежливо. Говорите непосредственно с ним («Что бы вы хоте-

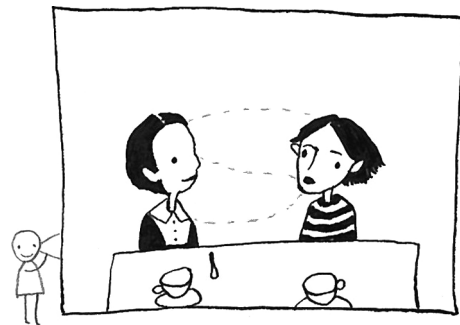
ли?»), а не с переводчиком («Спросите его, что он хочет»). Переводчик должен располагаться так, чтобы постоянно видеть, что говорит его клиент. Человек, независимо от степени потери слуха, должен включаться в процесс принятия решений по вопросам, которые его затрагивают, переводчик не может принимать решения за него.

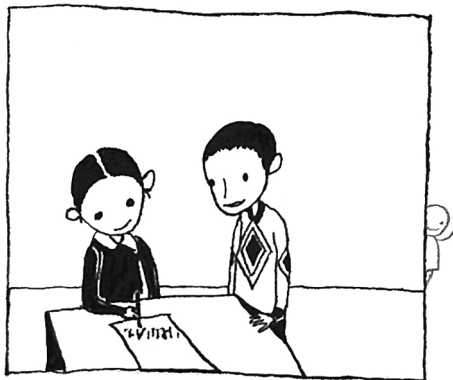
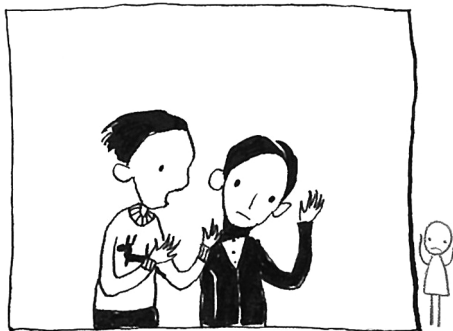
Прежде чем заговорить с человеком, имеющим потерю слуха, необходимо переключить его внимание на себя.

В зависимости от ситуации вы можете протянуть руку или помахать ею, осторожно прикоснуться или попросить рядом стоящего человека сориентировать его.

Для беседы старайтесь выбирать светлое место. Ваше лицо и руки должны быть хорошо освещены. Расположитесь на уровне лица вашего собеседника. Убедитесь, что вас слушают. В начале разговора подчеркните тему беседы.

- ◆ Говорите по возможности медленнее, чем обычно, но в нормальном ритме. Без утрированной артикуляции слов. Большинство людей с потерей слуха рассчитывают на то, что наблюдение за губами говорящего поможет им понимать. Старайтесь не использовать жевательную резинку, не курить и не заслонять свой рот рукой во время разговора.





- ◆ Не кричите. Это сделает ваше лицо сердитым на вид, и передаваемая информация приобретёт искажённую эмоциональную окраску. Это может ввести в заблуждение глухого человека и вызвать неадекватную реакцию. У человека, использующего слуховой аппарат, он будет настроен на нормальный уровень голоса; ваш крик будет только исказить слова и даже способен вызвать болевые ощущения.
- ◆ Перефразируйте, а не повторяйте предложение, которое человек не понимает. Затем обязательно вернитесь к прежней фразе. Возможно, именно эта фраза имеет ключевое значение в данной беседе и может повлиять на принятие решения.

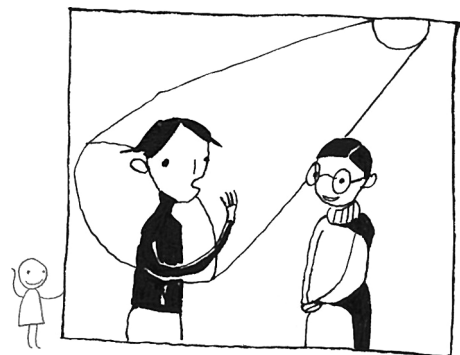
Если у вас возникли трудности в понимании речи глухого или слабослышающего человека, дайте ему это понять. Вместе вы скорее найдёте оптимальный вариант общения.

Если диалог затруднён в силу различных причин, например, таких, как шум, плохое освещение, или ваша шикарная борода и (или) наличие усов препятствует чтению по губам, предложите ручку и бумагу. Это снимает напряжение, и хороший контакт, как правило, устанавливается.

Люди с нарушениями речи

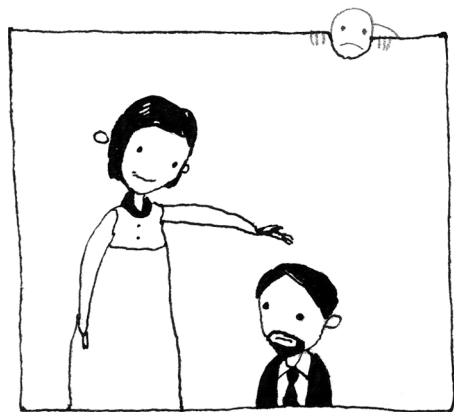
Человека, у которого был удар, который не слышит, пользуется имитатором голоса, заикается или имеет нарушение речи иного рода, иногда трудно понять.

- ◆ Полностью уделите ему своё внимание. Не прерывайте и не заканчивайте его высказывания. Если вы затрудняетесь в понимании, не кивайте. Просто попросите его повторить. В большинстве случаев человек не будет возражать и оценит ваши усилия услышать то, что он хочет сказать.
- ◆ Если не уверены, что поняли, повторите для проверки.
- ◆ Если и после этого вы всё же не можете понять человека, попросите его написать фразу или предложите другой способ облегчить коммуникацию.
- ◆ Тихая обстановка облегчает общение.
- ◆ Не предразнивайте и не смейтесь над человеком с дефектом речи. Способность эффективно общаться и быть воспринятым всерьёз важна для всех нас.
- ◆ Помните! Нарушение речи не всегда свидетельствует о более серьёзных формах инвалидности. Не торопитесь делать выводы о состоянии и способностях человека по его первым словам.



Люди маленького роста

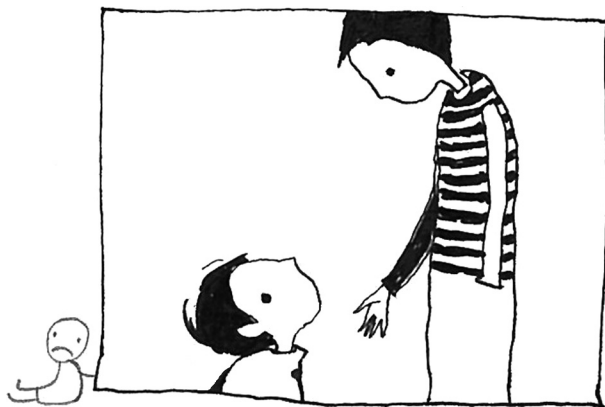
Существует 200 диагностированных типов нарушений, связанных с ростом, которые могут вызвать карликовость и приводят к тому, что рост человека составляет 147 см или меньше. Для взрослого может быть серьёзным препятствием, когда к нему относятся как к милому ребёнку.



- ◆ Помните, что необходимые предметы должны быть в пределах досягаемости человека в максимально возможной степени.
- ◆ Знайте, что люди маленького роста рассчитывают на то, что могут пользоваться оборудованием, находящимся на их высоте. Будьте внимательны и не используйте более низко расположенные телефоны, банковские аппараты и писсуары, если они в ограниченном количестве.
- ◆ Как и с людьми, у которых есть другие виды инвалидности, никогда не гладьте по голове и не делайте покровительственных жестов в адрес человека маленького роста.

- ◆ Общение идёт легче, когда люди находятся на одном уровне. У людей маленького роста различные предпочтения. Вы могли бы присесть на колени, чтобы быть на уровне человека; отступить так, чтобы можно было уста-

новить контакт на уровне глаз и человек не напрягал шею (это бывает трудно сделать в переполненной комнате), или сесть на стул. Ведите себя естественно и следуйте намёкам человека.



Люди с церебральным параличом

В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ ЦЕНТРАЛЬНОЙ НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ людям с церебральным параличом (ЦП) трудно контролировать свои мышцы.

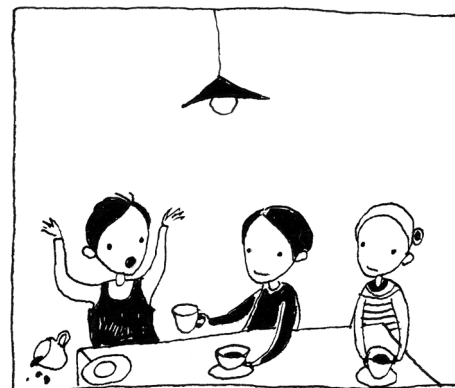


- ◆ У многих людей с ЦП бывает нечленораздельная речь и непроизвольные движения тела. Из-за их внешности у вас может появиться иллюзия, что можно не придавать значения тому, что они говорят. Контролируйте свои ответы и общайтесь с таким человеком так же, как вы бы общались с любым другим.
- ◆ У человека, который вам показался пьяным, больным или нуждающимся в неотложной медицинской помощи, на самом деле может быть ЦП или другое нарушение. Получите факты, прежде чем действовать согласно вашему первому впечатлению, независимо от того, является ли ситуация деловой, социальной или правоохранительной.

Люди с синдромом Туретта

Люди с синдромом Туретта могут издавать звуки или делать жесты, которые они не способны контролировать, например, у них может быть нервный тик. Небольшая часть людей с синдромом Туретта непроизвольно произносит простонародные ругательства или непристойные слова. Служащему или другому человеку с синдромом Туретта необходимо понимание и принятие со стороны сотрудников и окружающих.

- ◆ Если человек с синдромом Туретта издаёт звуки во время беседы, просто подождите, пока он закончит, а затем спокойно продолжайте.
- ◆ Чем больше человек пытается сдерживать эти побуждения, тем больше их возникает. Для человека с синдромом Туретта полезно иметь возможность временно уйти со встречи или прервать беседу, чтобы выпустить накопившееся в уединённом месте.



Люди, которые выглядят иначе



С ДРУГОЙ ПРОБЛЕМОЙ сталкиваются люди, которые не ограничены в своей жизнедеятельности, но к кому относятся так, будто у них есть нарушение, из-за их внешности. Люди с лицевыми особенностями, такими, как «заячья губа» или расщеплённое нёбо, черепно-лицевое обезображивание или заболевание кожи; люди с ростом или весом значительно выше или ниже среднего; люди с проявлениями видимых эффектов лечения, к примеру, с тремором, — короче говоря, люди, которые выглядят иначе, часто сталкиваются с тем, что их разглядывают, отводят взгляд или смотрят сквозь них, как будто они невидимые.

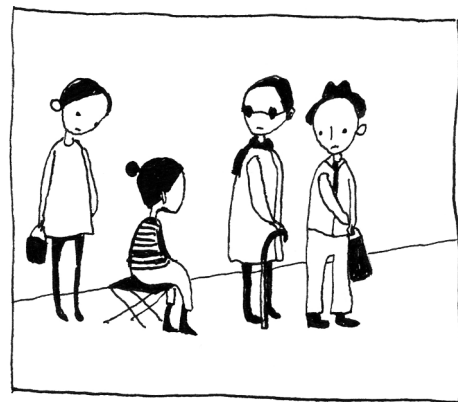
- ◆ Каждому нужно иметь позитивное представление о себе, чтобы быть полноценным членом общества. Убедитесь, что вы не способствуете стигматизации («навешиванию ярлыков») людей, которые выглядят иначе.
- ◆ Если ситуация подходящая, начните беседу и вовлекайте человека во всё, что происходит.

Люди со скрытыми видами инвалидности

НЕ ВСЕ ВИДЫ ИНВАЛИДНОСТИ ЗАМЕТНЫ. Человек может обратиться с просьбой или действовать таким образом, что это покажется вам странным. Эта просьба или поведение могут быть связаны с его инвалидностью.

Например, вы даёте кому-то, казалось бы, простые устные указания, но собеседник просит, чтобы вы записали эту информацию. Возможно, у него трудности обучения, и письменная коммуникация для него легче. Или кто-то может попросить присесть, а не стоять в очереди. Вполне вероятно, что этот человек изнурён таким заболеванием, как рак, или испытывает последствия лечения.

Несмотря на то что эти нарушения скрыты, они реальны. Пожалуйста, уважайте потребности и запросы любого человека, когда это возможно.



Люди с эпилепсией или припадочными расстройствами



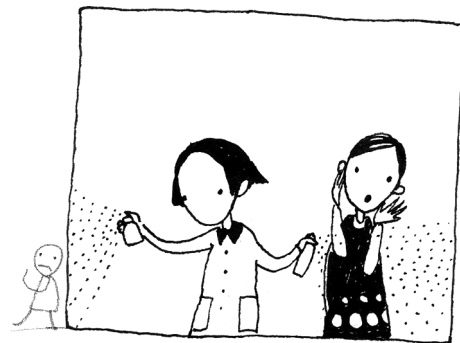
Эпилепсия является неврологическим состоянием, характеризующимся припадками, которые случаются, когда электрическая система мозга работает со сбоями. Припадки могут быть конвульсивными, или человек может казаться находящимся в трансе. Во время сложных частичных припадков человек может идти или совершать другие движения, в то время как в действительности он без сознания.

- ◆ Если у человека припадок, вы не можете сделать ничего, чтобы остановить его. Если он упал, убедитесь, что его голова защищена, и подождите, пока приступ закончится.
- ◆ Когда припадок закончится, человек может чувствовать себя дезориентированным и растерянным. Помогите ему найти уединённое место, чтобы он мог привести себя в порядок.
- ◆ Знайте, что устройства звуковой сигнализации и стробоскопы могут вызывать припадки у некоторых людей.

Люди со множественной чувствительностью к химическим реагентам (MCS) и респираторными нарушениями

Люди с MCS и респираторными нарушениями, такими, как астма или эмфизема, реагируют на токсины в воздухе. Душный воздух, испарения от моющих средств, парфюмерия, ковровые покрытия, освежитель воздуха или даже испарения от фломастеров могут вызвать тяжёлую реакцию.

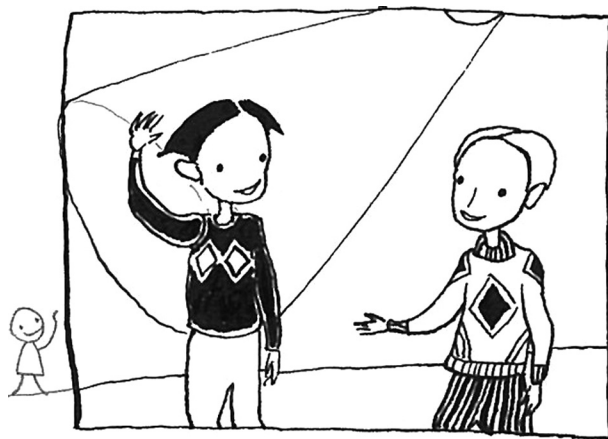
- ◆ Старайтесь избегать чистки распылителями столов, окон или других поверхностей, когда в вашем заведении находятся люди. Если вам нужно использовать распыляющийся продукт, распыляйте или наливайте его близко к ткани, а не в воздух. Используйте менее токсичные продукты, когда это возможно. Попросите, чтобы персонал, который контактирует с клиентурой, не переусердствовал с пахучими веществами для ухода за телом, такими, как одеколон, спрей для волос, крем для рук и лосьон после бритья.
- ◆ Поддержание хорошей вентиляции и качества воздуха внутри помещения не только принесёт пользу вашим клиентам, у ко-



торых повышенная чувствительность к химическим веществам и дыхательные нарушения, но также поможет вам и всем вашим сотрудникам оставаться здоровыми и активными.

- ◆ Сигаретный дым может быть особенно вредным для людей с MCS или нарушениями дыха-

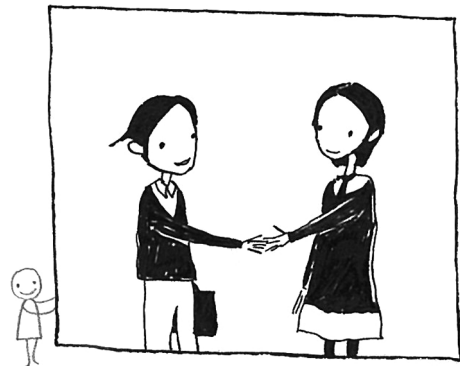
ния. Соблюдайте правила по запрету курения, в том числе в уборных и на лестничных клетках. Не позволяйте курильщикам собираться у входа в ваше заведение. Если это уместно, отведите отдельное место для курения, где плотно закрывается дверь, а воздух выветривается наружу.



Люди с ВИЧ и СПИД

У ЛЮДЕЙ С ВИРУСОМ ИММУНОДЕФИЦИТА ЧЕЛОВЕКА (ВИЧ) или синдромом приобретённого иммунодефицита (СПИД) повреждена иммунная система, и их организм с трудом борется с инфекциями.

- ◆ Вы не можете заразиться ВИЧ от случайного контакта, такого, как рукопожатие, так что не бойтесь касаться человека со СПИДом.
- ◆ Однако для человека с ВИЧ или СПИДом существует значительный риск подхватить инфекцию, передаваемую воздухом. Не подвергайте опасности других. Если у вас дыхательная инфекция или любое другое легко передаваемое заболевание, будьте внимательны ко всем своим клиентам и сослуживцам и оставайтесь дома, если это возможно.
- ◆ Многие люди со СПИДом чувствуют себя клеймёнными. Просто приветствуя или пожимая руку этого человека, вы даёте ему понять, что его принимают. Это будет много значить для него.



Люди с проблемами психического здоровья

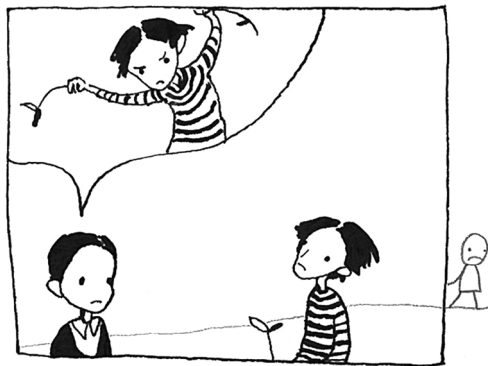
Людам с проблемами психического здоровья временами трудно справляться с задачами и вопросами повседневной жизни. Их расстройство иногда мешает проявлению их способности чувствовать, думать или устанавливать отношения с другими людьми. Большинство людей с проблемами психического здоровья не агрессивны. Одно из главных препятствий, с которым они сталкиваются, это отношение к ним окружающих людей. Поскольку речь идёт о скрытом нарушении, есть шансы, что вы даже не поймёте, что у человека определённое состояние психического здоровья.



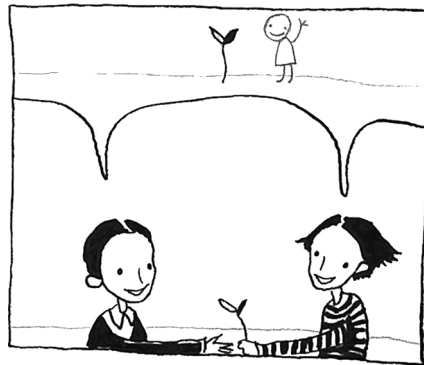
- ◆ Стресс может повлиять на способность человека действовать. Старайтесь сводить напряжённость ситуации к минимуму.
- ◆ У людей, имеющих проблемы психического здоровья, разные особенности характера и различные способы справиться со своим нарушением. Некоторым трудно улавливать социальные сигналы; другие могут быть сверхчувствительными. Один может быть очень энергичным, в то время как другой выглядит вялым. Воспринимайте каждого как личность. Спра-

шивайте, как ему будет наиболее удобно, и уважайте его потребности в максимально возможной степени.

- ◆ В кризисной ситуации оставайтесь спокойными и будьте благосклонны, как вы были бы с

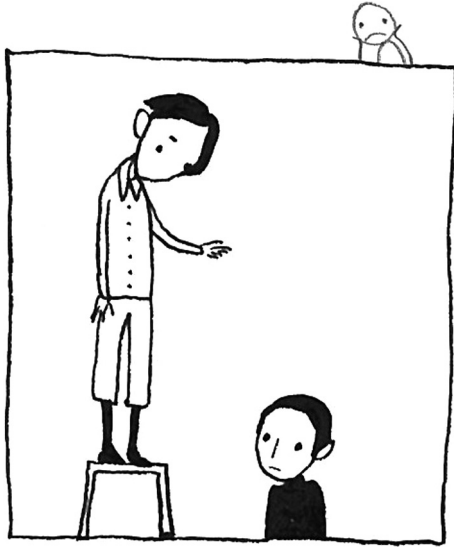


любимым человеком. Спросите, чем вы можете помочь и есть ли человек, способный помочь, за которым можно послать. Если это приемлемо, узнайте, есть ли у человека лекарство, которое ему нужно принять.



Люди с нарушениями развития

Люди с нарушениями развития медленно усваивают информацию. Им трудно использовать то, что они узнали, и применять это в разных условиях или ситуациях.



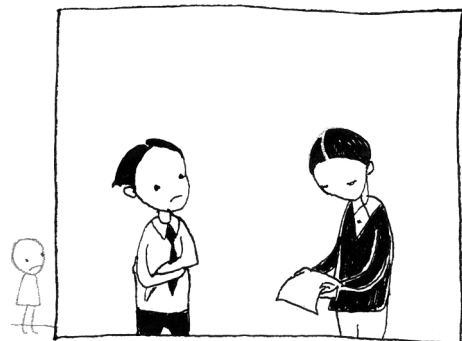
- ◆ Говорите с человеком понятными фразами, используя простые слова и конкретные — а не абстрактные — понятия. Помогите ему понять сложную идею, разбив её на простые части.
- ◆ Не используйте детскую речь и не говорите снисходительно с людьми, у которых есть нарушения развития. Соизмеряйте темп, сложность и лексику своей речи в соответствии с их возможностями.
- ◆ Помните, что перед вами взрослый человек, и, если вы не уверены в обратном, он может принимать собственные решения.
- ◆ Люди с нарушениями развития иногда стремятся понравиться. Во время разговора человек может сказать вам то, что, по его мнению, вы хотите услышать. В определённых ситуациях,

таких, как обеспечение правопорядка или врачебное обследование, это может иметь серьёзные последствия, если ваши методы ведения беседы неэффективны. Вопросы следует формулировать нейтрально, чтобы получить точную информацию. Проверьте ответы, формулируя каждый вопрос несколько раз разными способами.

- ◆ Людям с нарушениями развития иногда трудно принимать быстрые решения. Будьте терпеливы и дайте возможность человеку не торопиться.
- ◆ Ясные обозначения с картинками помогут человеку с нарушениями развития найти дорогу в заведении.
- ◆ Люди с нарушениями развития часто зависят от окружающей обстановки. Чтобы справляться с работой и повседневной жизнью, им необходимо, чтобы всё было привычно и знакомо. Знайте, что изменение в обстановке или в привычном образе жизни может потребовать определённого внимания и периода привыкания.



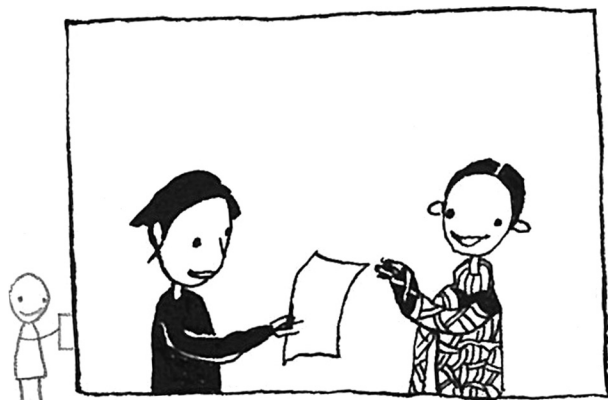
Люди с трудностями обучения



Трудности обучения — это пожизненные расстройства, которые мешают способности человека получать, сообщать или обрабатывать информацию. Хотя у них и есть определённые ограничения, большинство людей с трудностями обучения имеют средний интеллект или выше среднего. Подобные нарушения можно не заметить, потому что человек действует вполне адекватно. К примеру, вас может смутить, почему у такого высокоэффективного сотрудника проблемы в каком-то одном аспекте его работы. Люди с дислексией или другими нарушениями чтения испытывают затруднения при восприятии письменной информации. Дайте им устные объяснения и предоставьте дополнительное время для чтения.

- ◆ Не удивляйтесь, если вы даёте кому-либо очень простые указания, а он просит, чтобы вы их написали. Поскольку устная информация «комкается», когда он слушает, человеку с такой разновидностью трудностей обучения, как расстройство слуховой информации, может понадобиться, чтобы информация была представлена в письменном виде.

- ◆ Спросите, как вы можете лучше всего передать информацию. Старайтесь чётко и ясно излагать мысли. Человеку с нарушением обучения бывает трудно улавливать тонкости.
- ◆ Человеку будет легче работать в тихой обстановке без таких отвлекающих факторов, как радио, проходящие туда-назад люди или занавески кричащей расцветки.



Люди с травматическим (или приобретённым) повреждением головного мозга

Некоторые из факторов, которые нужно учитывать при общении с людьми с трудностями обучения, относятся также к людям с травматическим повреждением мозга.

- ◆ У людей с травмой головного мозга может быть потеря мышечного контроля или подвижности, которая незаметна. Например, человек не в состоянии подписать своё имя, даже при том, что он может двигать рукой.
- ◆ Человек с травмой головного мозга иногда плохо контролирует импульсы. Он может делать неуместные комментарии и, возможно, не всегда понимает социальные намёки или не улавливает признаки того, что он кого-то обидел. В своей тщетности понять или объяснить свои идеи он может казаться навязчивым. Все эти

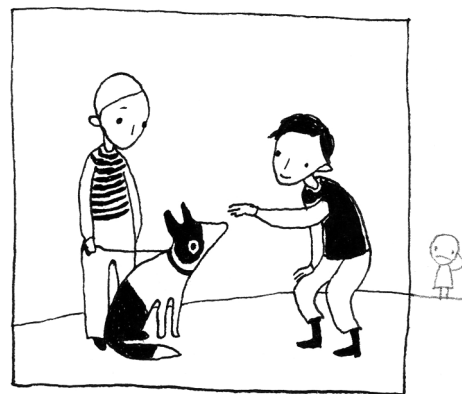
особенности поведения возникают в результате травмы.

- ◆ Человек с черепно-мозговой травмой не всегда способен следовать указаниям из-за плохой краткосрочной памяти или слабой ориентации в направлениях. Он может попросить сопровождения или использовать собаку-поводыря для ориентации, хотя у него нет нарушения подвижности.
- ◆ Если вы не уверены, что человек понимает вас, спросите, хочет ли он, чтобы вы записали то, что сказали.
- ◆ Человеку может быть трудно сосредоточиться или собраться мыслями, особенно в сверхстимулирующей для него обстановке, как, например, переполненный кинотеатр или транспортный терминал. Будьте терпеливы. Если это возможно, предложите пойти куда-нибудь, где меньше отвлекающих факторов.

Люди, пользующиеся служебными животными

Некоторые люди, которые не слышат, не видят, у которых слабое зрение либо травматическое повреждение головного мозга, припадки или ряд других нарушений, пользуются служебными животными, помогающими им в повседневной жизни.

- ◆ У таких людей иногда может не оказаться при себе документов, идентифицирующих животное как служебное. Это означает, что нужно быть готовым при необходимости отступить от правила «животным вход запрещён», чтобы позволить человеку войти со служебным животным.
- ◆ Вообще служебные животные очень хорошо обучены и ведут себя спокойно. Вы можете попросить человека убрать животное, если оно не находится под его контролем.
- ◆ Не трогайте служебное животное без разрешения. Животное может быть восхитительным, но оно находится на службе.



◆ ПОРЯДОК ЭВАКУАЦИИ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ◆ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Возможность присутствия людей с инвалидностью необходимо учитывать в плане эвакуации любого сооружения.

- ◆ Составьте добровольный список людей с инвалидностью, которые регулярно посещают ваше заведение, например, служащих, студентов или местных жителей. При составлении этого списка сообщите людям, что даже если они, возможно, и не считают себя имеющими инвалидность, они должны быть включены в него, если им понадобится помощь при чрезвычайной ситуации. Например, это может относиться к тому, у кого стресс или дым может вызвать приступ астмы. Обновляйте этот список, внося в него людей с временными затруднениями, таких, как беременная женщина или человек со сломанной ногой.
- ◆ Побеседуйте с каждым в этом списке, чтобы разработать наиболее эффективные меры помощи в случае чрезвычайной ситуации. Например, человек с когнитивным нарушением может заблудиться и нуждаться в дополнительных указаниях.
- ◆ Также разработайте план, включающий добровольную регистрацию на случай чрезвычайной ситуации, которая может затронуть людей, не привязанных к заведению, таких, как покупатели, театралы, пациенты или другие члены общества.
- ◆ Применяйте порядок эвакуации на практике и совершенствуйте свои планы.

◆ УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ ◆

Иногда возникают конфликты между людьми с инвалидностью и окружающими, в местах, которые они посещают для работы, отдыха, получения образования или медицинской помощи. Эти конфликты обычно являются результатом непонимания или недостатка информации. Иногда конфликты развиваются между людьми с инвалидностью, у которых конфликтующие потребности. Например, человек, у которого потеря слуха, не может слушать судебное разбирательство с открытым окном, а человеку со множественной чувствительностью к химическим реагентам нужно, чтобы окно было открыто для поступления свежего воздуха; тот, кто пользуется

служебной собакой, может вступить в конфликт с человеком, у которого тревожное расстройство и боязнь собак.

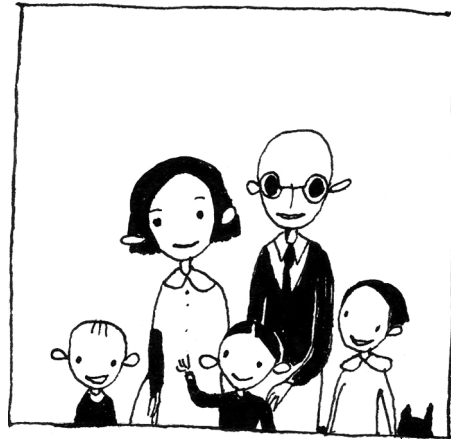
Все эти ситуации требуют гибкости, терпения, творческого подхода и открытого общения — готовности выслушать точку зрения другого и учиться.

Иногда собственных усилий недостаточно, и стороны испытывают трудность в урегулировании своих разногласий. В этих случаях рассмотрите возможность использования услуг квалифицированного посредника.

◆ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ СЛОВО ◆

Люди с инвалидностью — это люди со своими семьями, работой, увлечениями, вкусами, проблемами и радостями. Хотя инвалидность — это неотъемлемая часть того, кем они являются, не она

одна определяет их индивидуальность. Не делайте из них героев или жертв. Относитесь к ним как к личностям.



◆ ОБОЗНАЧЕНИЯ ◆

Отмечайте доступность вашего предприятия или программы для людей с инвалидностью, используя нижеприведенные символы в рекламе, на флаерах и в качестве обозначения в месте обслуживания. Убе-

дитесь, что наряду с символом используется словесное описание. В качестве обозначения увеличьте символ и разместите его там, где он будет наиболее заметен.



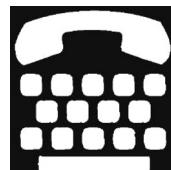
Доступ для колясок



Переводчик языка жестов



Вспомогательное прослушивание для слабослышащих



Телетайп/текстофон

Справочное издание

Этикет инвалидности

Советы и пожелания

Редактор *Н.А. Згировская*
Компьютерная верстка *А.В. Ковальчук*

Подписано в печать 26.01.2012. Формат 90×60 ¹/₁₆.

Бумага офсетная. Печать офсетная.

Усл. печ. л. 3,0. Уч.-изд. л. 1,5.

Тираж 5000 экз. Заказ

Выпущено по заказу просветительского правозащитного учреждения
«Офис по правам людей с инвалидностью».

Издатель А.А. Згировский.

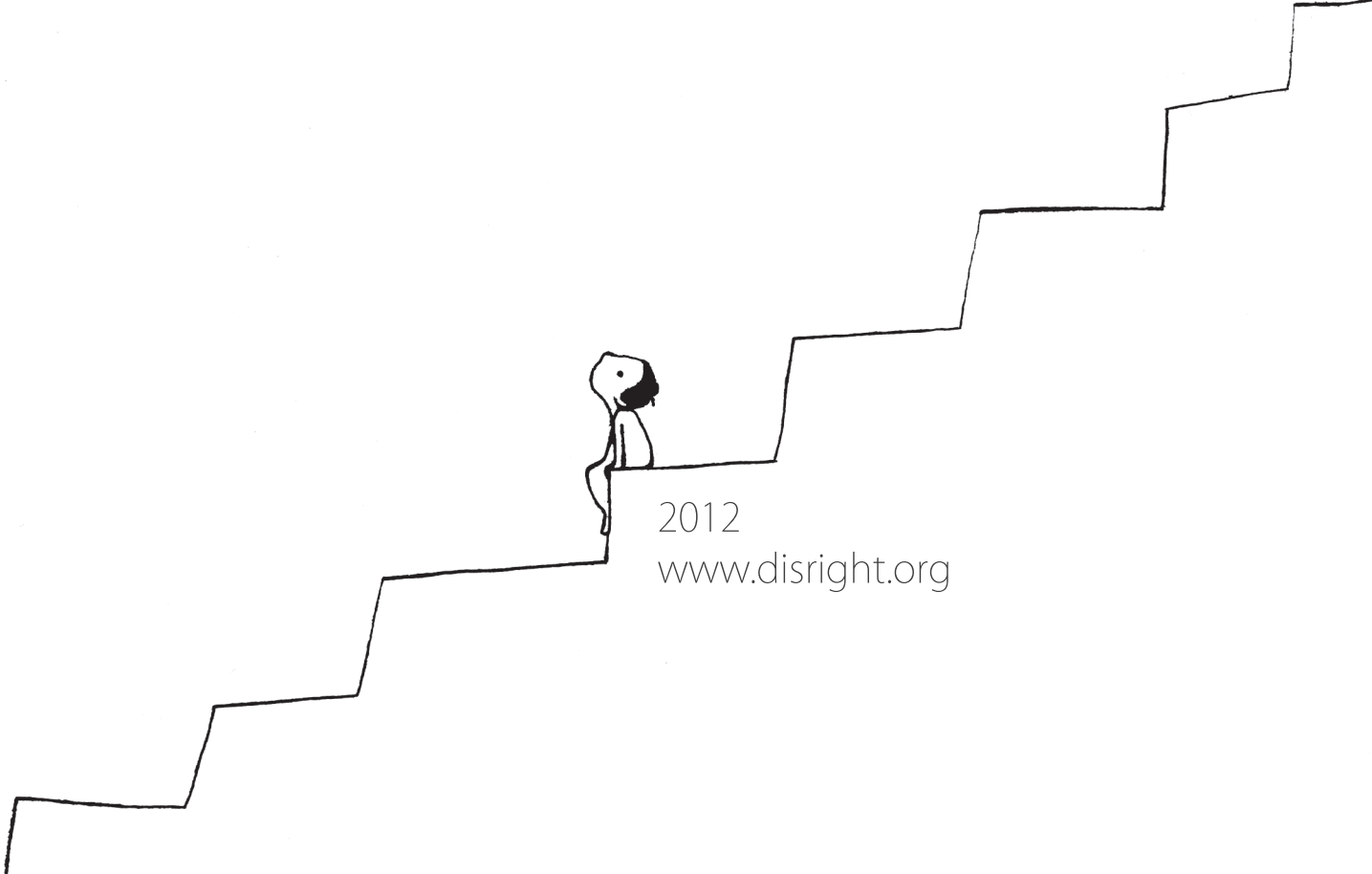
ЛИ № 02330/0494284 от 08.04.2009.

Ул. Воронянского, 21, 2220007, Минск.

РУП «Издательство «Белорусский Дом печати».

ЛП № 02330/0494179 от 03.04.2009.

Пр. Независимости, 79, 220013, Минск.



2012
www.disright.org