



ГУК «Специализированная библиотека для
слабовидящих и незрячих» Забайкальского края

**Основы эффективного общения с
людьми, имеющими
инвалидность**

Чита, 2025

ББК 87.78

О - 75

Основы эффективного общения с людьми,
имеющими инвалидность/ГУК
«Специализированная библиотека для
слабовидящих и незрячих» Забайкальского края;
сост. Т.М. Черняева, Ю.В. Петрова. - Чита,
2025.- 24 с. – Текст.

Этика общения с незрячими людьми

- Когда вы разговариваете с незрячим человеком, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему.

- Когда вас знакомят с незрячим человеком, вы первым берете его за руку, пожимаете ее и называете себя.

- Когда вы встречаетесь со слабовидящим или незрячим человеком обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.

- При разговоре нужно всегда называть себя и других собеседников, а при общении называть имя человека, к которому обращаешься.

- Если вы предлагаете помощь (переход через улицу, покупка товара и т.д.) ждите согласия, а затем спрашивайте, что и как делать. Если вы не поняли, не стесняйтесь переспросить.

- Обращайтесь со взрослыми людьми с инвалидностью как с взрослыми людьми. Инвалидность – не повод для фамильярности.



- Чтобы поделиться с незрячими какой-либо текстовой информацией, нужно это сделать в доступном ему формате: аудиозапись, рельефно-точечный шрифт, или чтение в слух.

- Если нужно прочитать вслух незрячему человеку, необходимо предупредить его заранее. Читать обычным голосом. Не пересказывать.

- Если незрячий оказался в новом для него помещении (например, пришел на прием в администрацию или другое служебное помещение), необходимо прокомментировать расположение предметов. Например: «Вы вошли в кабинет, в пяти шагах прямо от Вас стол, справа около стола стул».

- Необходимо обратить внимание незрячего на опасные предметы: острые углы, высокая ступенька, препятствия на пути и т. п. Избегать расплывчатых определений, например: «вон там стоит кружка с молоком». Нужно сказать: «на столе перед Вами кружка с молоком, она примерно посередине».

- Предлагая незрячему сесть, не надо усаживать его, необходимо положить его руку на спинку стула или кресла. Это же касается и передачи предметов – в этом

случае руку человека не тянут к предмету, а подводят к нему или дают в руки.

- Незрячий в магазине: незрячий подходит к прилавку, продавцу необходимо озвучить товары и их стоимость.

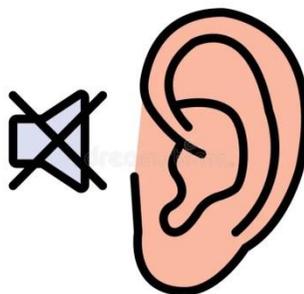
- Незрячий в магазине самообслуживания: необходимо подойти к незрячему и предложить помощь в выборе покупок, если покупатель дал согласие, то сопроводить его вдоль стеллажей с товарами и озвучить наименование и стоимость. При желании незрячего необходимо дать ему в руки товар. Помочь сложить в корзину и оказать помощь в расчете на кассе.

Правило главное и заключительное: будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом у незрячего. Не бойтесь шутить. Хорошая шутка поможет наладить общение и разрядит обстановку. Относитесь к другому человеку так же, как к самому себе, и точно также его уважайте.

Этика общения с глухими и слабослышащими

Глухота как болезнь не заметна, и инвалида по слуху общество ошибочно воспринимает как более здорового человека, чем, например, незрячего инвалида.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.



- Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты – разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. С кем-то оптимален метод записок. Если вы не знаете, какой способ предпочесть, постарайтесь узнать это у самого глухого. Если возникают проблемы в устном

общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать. Не говорите: «Ладно, это неважно...».

- Чтобы глухой или слабослышащий собеседник вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов.

- Вы затрудните вашему собеседнику понимание разговора, если будете переключаться с одной темы на другую и обратно. Если вы хотите поменять тему, не делайте этого без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...».

- Говорите простыми короткими фразами и избегайте несущественных слов. Выбирайте обиходные слова (т. е. наиболее часто употребляемые в речи). По возможности,

избегайте фразеологизмов, крылатых слов и выражений, пословиц и поговорок. Их смысл, как правило, не известен, а значит и не понятен глухим и слабослышащим людям.

- При построении фразы лучше использовать прямой порядок слов. Не злоупотребляйте в речи обособлениями, оборотами, обращениями – они осложняют понимание сказанного. Например, лучше сказать: «Когда Вы придете?» вместо «И когда, родной мой, Вас ждать?» или «Придете-то Вы когда теперь?».

- Помните, что понимание смысла, передаваемого в речи с помощью интонационных нюансов, оттенков почти недоступно глухим людям и людям с тяжелой тугоухостью. Поэтому не стоит удивляться, если фраза с саркастической, насмешливой или ироничной интонацией будет пониматься как нейтральная.

- 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 вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, а сказать по-другому, перефразировать предложение.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Этика общения со слепоглухими людьми

Если рядом слепоглухой, необходимо:

- Учитывать, что процесс общения со слепоглухими занимает продолжительное время.

- Общаться с самим слепоглухим, а не с его сопровождающим.

- Воспользоваться помощью тифлосурдопереводчика, если не удастся самостоятельно и полноценно общаться со слепоглухим.

- Осуществлять общение со слабовидящим «словесником» и «жестовиком» посредством записок, написанных укрупненным шрифтом и не пытаться перейти на голосовую речь.

- Воспользоваться простым способом общения для тотально или практически слепоглухих – «письмо на ладони».

- При встрече с инвалидом представляйтесь первым. Представляя слепоглухого зрячему и наоборот, разверните слепоглухого в сторону собеседника.



- Если вы предлагаете помощь инвалиду, убедитесь, что он ее принимает, не стесняйтесь выяснить, как лучше ее оказать.

- Не обижайтесь, если от вашей помощи отказались.

- Сохраняйте конфиденциальность информации, полученной от слепоглухого по его личным или интимным вопросам.

- Не позволяйте себе принимать решения за взрослого слепоглухого, если он дееспособен, и вы не являетесь его официальным опекуном.

- Избегайте разговоров о причинах инвалидности из любопытства.

- Находясь со слепоглухим, не выставляйте его «напоказ».

- Если вы заметили, что слепоглухой проявил интерес к внешности того или иного человека, старайтесь обрисовать ее доходчиво и тактично по отношению к тому человеку, к которому проявлен интерес.

- Не общайтесь в присутствии слепоглухого со зрячими людьми с помощью мимики и жестов.

- Вещь, документ, записку, деньги необходимо подавать слепоглохому в руки, за исключением тех случаев, когда он сам говорит, куда это надо положить.

- При необходимости деликатно помогите слепоглохому советом по улучшению его осанки, внешнего вида.

- Не оставляйте в неположенных местах посторонние предметы, которые могут помешать ориентировке и передвижению слепоглохих.

Особенности сопровождения слепоглохих, имеющих и использующих остаточное зрение или слух.

Методика сопровождения слепоглохих, имеющих остаточное зрение или слух, основана на визуальных, тактильно-контактных формах взаимодействия с инвалидом и возможностью дублирования голосовой речью.

При сопровождении слепоглохого человека старайтесь идти на полшага впереди него. При этом слепоглохой должен держаться за руку сопровождающего (и/или берет его под руку, или придерживается его руки чуть выше локтя). Такая позиция дает возможность вовремя отреагировать на движения сопровождающего,

остановиться, замедлить или ускорить шаг, приготовиться к спуску по лестнице или прохождению через узкое место (например, в дверь) и т.д.

При возникновении препятствия, например, спуск по лестнице или переход через дорогу, необходимо приостановиться. На свою руку положите руку слепоглухого и просигнализируйте движением вашей кисти вверх (если нужно подниматься), или движением вниз (если нужно спускаться). Как только вы спуститесь с последней ступеньки – остановитесь (можно выпрямить ладонь, находящуюся под рукой слепоглухого), чтобы человек понял, что ступеньки закончились. Свои действия по возможности продублируйте голосом. Если у лестничного марша есть перила, при подъеме или спуске с лестницы положите руку слепоглухого на перила: он сам сможет идти по лестнице и сориентируется, когда лестница закончится.

Сопровождающий должен ознакомить слепоглухого с посещаемым объектом, при этом необходимо обратить его внимание на некоторые ориентиры. Например, на изменение фактуры стен помещения или напольного покрытия. Слепоглухой при изучении незнакомого

пространства использует одну руку в качестве ведущей, а второй держится за сопровождающего.

Особенности сопровождения слепоглухих без остатка зрения.

Методика сопровождения слепоглухих без остатка зрения или с практической слепотой, с любым состоянием дефекта слуха полностью основана на тактильно-контактных формах взаимодействия и общения с инвалидом, без необходимости дублирования голосовой речью.

Никогда не беритесь за трость слепоглухого, не тяните ее за собой: это неудобно для слепоглухого и воспринимается им как пренебрежение с вашей стороны.

Не старайтесь ходить быстро, чтобы слепоглухому было удобно идти рядом с вами и следить за вашими движениями, не теряя контакта с вами.

Различную информацию лучше передавать слепоглухому в виде тактильных сигналов в руку или движениями локтем.

С целью создания комфортного сопровождения слепоглухого необходимо соблюдение некоторых общих рекомендаций.

Необходимо представиться, предварительно слегка прикоснувшись своей рукой к руке слепоглухого, сообщив свое имя, отчество и при необходимости фамилию, должность или социальный статус (соцработник, волонтер и т.п.).

Визуально определиться с наличием у слепоглухого остаточного зрения и слуха, а также определиться, какими способами общения владеет слепоглухой.

Придерживаться необходимого темпа общения, позволяющего слепоглухому адекватно воспринимать передаваемую информацию.

Выяснить, как слепоглухому человеку удобнее (или привычнее) идти вместе с сопровождающим.

Пригласить его пойти с вами, мягко взяв его за левую руку и положить ее под свою правую согнутую в локте руку (так, чтобы кисть его руки свободно легла на вашу ниже локтевого сгиба).

Никогда резко не хватайте слепоглухого человека за руку или за плечо – это может сильно его напугать и создать конфликтную ситуацию.

Необходимо всю информацию, предназначенную слепоглухому, доводить до него в точности, исключив пересказ и собственную интерпретацию документа.

При входе или выходе из учреждения, сопровождающий открывает дверь и показывает ее слепоглухому, положив его руку на ручку двери, чтобы он понял и сориентировался. Или дайте слепоглухому возможность самому открыть дверь, положив его руку на ручку двери. Первым выходит сопровождающий, за ним слепоглухой.

Для формирования пространственного представления об окружающем мире, сопровождающий должен использовать слова «справа», «слева», «впереди», и т.д. Слово «там» ничего не означает для слепоглухого.

При сопровождении слепоглухого на культурно-массовые мероприятия, например, в театры или на концерты, сопровождающий должен ознакомить его заранее с программой мероприятия. Если у слепоглухого есть остаточный слух, сопровождающий может словесно

комментировать ему происходящие на сцене действия. В противном случае информация передается доступными для слепоглухого способами общения.

К основным средствам общения слепоглухих относятся:

Дактилология – это пальцевая азбука, которая представляет собой пальцевое изображение букв национального языка. Дактилология не является языком, так как точно следует за грамматическим строем национального языка. Дактилология может использоваться визуально, то есть, мы показываем букву за буквой перед глазами того, к кому адресована наша мысль. При потере слуха и зрения дактилология используется контактно, то есть «проговариваемые» таким способом буквы передаются такому человеку в его руку.

Дермография – письмо на ладони. Это средство общения является самым простым и доступным как для слепоглухого (если оно ему знакомо), так и для окружающих людей и не требует специального изучения. Оно основано на знании русского или другого национального алфавита, плоскочечатные буквы которого

выводятся указательным пальцем на ладони правой (обычно) руки слепоглухого.

Рельефно-точечная система Брайля. В ее основе лежит шеститочие. Буквы, составленные из комбинаций шести точек, прекрасно приспособлены для осязания. «Великое шеститочие» дает 63 комбинации точек, с помощью которых изображаются буквы алфавитов всех языков, пунктуация, знаки математических действий, ноты.

Метод Лорма. Техника азбуки Лорма достаточно легко запоминается и применяется в общении со слепоглухими. В ее основе лежат точечные или линейные прикосновения пальцем собеседника к определенным участкам ладонной стороны правой руки слепоглухого, обозначающие буквы национального алфавита.

Алфавитная карточка. Простейшее приспособление коммуникации со слепоглухими, служащее вспомогательным средством при кратковременном общении с посторонними людьми. Карточка (120 мм x 143 мм) двусторонняя: на одной стороне алфавит выполнен плоским шрифтом (для слабовидящих глухих), на другой – с помощью шрифта Брайля, продублированный плоским шрифтом (для тотально или практически слепоглухих).

«Разговорная перчатка». Наиболее распространенное простейшее приспособление коммуникации со слепоглухими, является аналогом алфавитной карточки. Алфавит располагается на ладонной стороне перчатки. На тыльной стороне перчатки располагаются цифры. Слепоглухой запоминает расположение букв и цифр.

Этика общения с людьми, передвигающимися в инвалидных колясках

Если ваш собеседник – человек, который передвигается в инвалидной коляске, то не всегда знаешь, как себя правильно вести. Здоровые люди зачастую чувствуют скованность и стеснение перед таким инвалидом, а для него – это обычная жизнь.

1. Не нужно специально стараться не обидеть.

Если специально стараешься не обидеть, то получается фальшиво, и это еще хуже. Не нужно думать, что человек в инвалидной коляске не может за себя постоять. Физически он, скорее всего, не сможет дать отпор (хотя тут тоже есть варианты), но ответить словом очень даже может. Если в вашем кругу общения появился человек, прикованный к инвалидной коляске, то у него за плечами столько тревог и обид, что ничего нового, скорее всего, не услышит. Поэтому, просто



воспринимайте инвалида – колясочника как обычного человека, который, скажем, сидит на скамейке.

2. Не все инвалиды – колясочники одинаковые.

Прежде всего, человек, передвигающийся в инвалидной коляске – это личность. Со своими взглядами, вкусами, планами. Не нужно думать, что одному колясочнику совершенно точно будет интересно с другим просто потому, что они оба не могут встать. Да, у них разговора на одну тему больше, но иногда, кроме нее, больше ничего общего нет. Очень раздражает, когда говорят: «О, я знаю Олю, она тоже на коляске, вы подружитесь» или «О, вот Дима на коляске, может, вам бы повстречаться?». Не нужно думать, что люди в инвалидной коляске могут работать только в компаниях, которые специально оставляют места под таких работников, или жениться, выходить замуж за людей, у которых также проблемы со здоровьем. Это совершенно не так.

3. Не нужно предлагать лечение.

Как правило, все люди в инвалидных колясках знают о своей болезни больше, чем вы, и о лечении тоже. Если у

кого-то проблемы с мышцами (генетические), не нужно говорить ему: «Походи в спортзал или принимай биодобавки с белком». О лечении лучше не говорить, если собеседнику эта тема неприятна. И не нужно утверждать, что человек скоро поправится – это же неправда.

4. Не бойтесь спросить, что случилось.

И не нужно извиняться. Это совершенно нормальный вопрос, узнать, почему человек прикован к инвалидной коляске. Понятно, что это не должен быть первый вопрос, но бояться задавать его тоже не стоит. Собеседник вам расскажет ровно столько, сколько нужно.

5. Люди, прикованные к инвалидным коляскам – не святые.

Не стоит думать, что их родные – благородные и идеальные, а все инвалиды – колясочники – добрые, вежливые, умные и тактичные. Нет. Они – обычные люди со всеми вытекающими обстоятельствами. Поэтому не нужно относиться к ним с печалью и жалостью. Если вы в разговоре с инвалидом не согласны с рассуждением или его точкой зрения – скажите об этом. Если вам не нравятся

поступки или поведение человека в инвалидной коляске, скажите об этом. Но прежде представьте себя на его месте, подумайте – поступили бы вы также? Эти размышления займут пару секунд.

6. Не нужно думать, что людям, передвигающимся в инвалидных колясках, хватит минимума.

Большая часть инвалидов – колясочников сумели найти себя в жизни. У них есть образование, работа, семья. Они могут за себя платить. Не нужно им предлагать деньги или поношенную одежду. Не нужно говорить: «Ну, Вы сядьте на проходе, и так нормально», или «А у нас есть и эконом предложения», или «Да что Вам там особо нужно».

7. Не стесняйтесь слов «проходите» или «пойдем».

Как правило, большинство инвалидов – колясочников ходили ногами до того, как сесть в инвалидную коляску. И эти слова просто ассоциируются с движением, а не именно с хождением. Если вы скажете «пойдем» или «иди сюда» - это намного лучше, чем «пойдем... ой, ... ты же не можешь ходить... поедем... ну, в общем». Не надо акцентировать внимание на инвалидности человека.

8. Спросить лучше, чем промолчать.

Если вам кажется, что инвалиду – колясочнику нужна помощь, и вы готовы ее оказать, но не знаете как – спросите. Делать вид, что вы не заметили или стоять, смотреть и молчать – это нелепо. Все понимают, что вы не обязаны знать всё, и если вы спросите, как лучше помочь, - это вполне нормально.

9. Не нужно говорить в третьем лице.

Например, если девушка передвигается в инвалидной коляске с сопровождающим, как-то странно спрашивать у сопровождающего: «А она может? А ей будет удобно?». Спросите у самой девушки. Конечно, случаи бывают разные, но, как правило, инвалид – колясочник может говорить сам за себя.

10. Человек в инвалидной коляске не обязательно в вечной депрессии.

Ошибочно предполагать, что ему все время нужно чье-то общество, чтобы не чувствовать себя одиноким; у него столько же забот, как и у всех остальных. Есть разные

люди – интроверты, экстраверты. Не всем обязательно нужно общение в огромном количестве. Не только вы должны идти навстречу – инвалид – колясочник тоже должен этого хотеть.

11. Не нужно думать, что создание доступной среды только для инвалидов - колясочников.

Будет здорово, если вы поможете человеку в инвалидной коляске не только съехать, переехать проезжую часть дороги, но и поможете добиться строительства пандуса, удобных транспорта, лифтов и туалетов. Это, однозначно, поможет людям, которые не могут ходить, чувствовать себя лучше. Но не только им будет лучше – остальным людям тоже: матерям с детскими колясками, пожилым людям, людям с травмами или просто уставшим гражданам. На улицах редко можно увидеть желающих прыгать по бордюрам. Если есть оборудованный спуск – спуск удобнее. Не нужно делать только для людей в инвалидных колясках – делайте как для себя, и все будет хорошо.

12. Не стесняйтесь человека в инвалидной коляске.

В компаниях, в семье, на улице, в магазине – ведите себя так, как ведете всегда. Не нужно начинать быть другим, неестественным. Просто всегда и везде оставайтесь вежливыми, тактичными, аккуратными и внимательными ко всем.

Информационное издание

**Основы эффективного общения с людьми,
имеющими инвалидность**

ГУК «Специализированная библиотека для
слабовидящих и незрячих» Забайкальского края

Адрес: г. Чита, ул. П. Осипенко, 4

Тел.: 32-10-14, 35-90-21

E-mail: tiflo_lib_chita@mail.ru

Сайт: www.tiflo-lib.chita.ru

