



**КОРРЕКТНАЯ  
ТЕРМИНОЛОГИЯ  
И ЭТИКЕТ**

**В ОТНОШЕНИИ ЛЮДЕЙ  
С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

Издание направлено в помощь тем,  
кто общается и взаимодействует  
с людьми с инвалидностью по долгу  
службы или по велению сердца

Повседневная жизнь большинства граждан, отклоняющихся от общепринятых норм физического и/или умственного здоровья, показывает их ограниченность в своих конституционных правах и свободах, прежде всего из-за барьеров физического пространства и восприятия окружающими людей, отличающихся от большинства. Доброжелательность и корректность окружающих при взаимодействии с людьми, имеющими различные формы инвалидности, существенно помогают им проявлять социальную активность и развиваться в соответствии с личностными возможностями.

Доступность «нормальной» жизни инвалидов характеризуется и возможностью свободного получения ими услуг от работников сферы торговли и обслуживания, степени вовлечённости инвалидов в социальные контакты — соседство, семья, рабочие коллективы, дружеские группы.

Социальная изоляция инвалидов, игнорирование их потребностей как равноправных членов общества раскрывают нам истинные образы городов и поселений. До сих пор лишь немногие задумываются о том, что обычно не только вещи, здания и сооружения, но и услуги или работы создаются и осуществляются для среднего пользователя и становятся малодоступными для всех, кто отклоняется от усреднённой нормы.

Исследования современного образа жизни подтверждают, что включение инвалидов в сообщество жителей данного населённого пункта в основном связано с опытом его граждан по взаимодействию с



людьми, отклоняющимися от общепринятых норм.

Особенностью жизни горожан является повышенная частота контактов с другими людьми. Это делает горожанина более безразличным и отстранённым к окружающим. Но в одних городах инвалидов можно встретить часто и в разнообразных местах, в других — в основном в качестве просящих милостыню, а в третьих — крайне редко или никогда. Представляя взаимодействия людей в городе как ситуацию пересекающихся траекторий (в транспорте, на улицах, в магазинах, в парках и скверах и т. д.) можно выделить три типа реагирования на инвалидов.

В первом случае горожане знают правила реагирования на людей в инвалидных колясках, с другими выраженными расстройствами функций организма. Чаще всего наиболее предпочтительной реакцией встречных горожан является безразличие — скользкий индифферентный взгляд.

Во втором случае горожане либо не имеют опыта (стандарта) приемлемой реакции, либо инстинктивно ощущают, что для инвалидов наилучший способ существования в городе — непоявление в публичных местах.

В третьем случае реакция на инвалида непредсказуема — от проявления любопытства до парализующего страха.

Люди с приобретённой инвалидностью в населённых пунктах, где «не умеют взаимодействовать с инвалидами», часто физически «уходят» от мира (в застенки своего жилища) и/или перестают прояв-

лять интерес к принятым в обществе ценностям, предпочитая мир своих иллюзий.

Поэтому задача содействия нормализации жизни инвалидов не решается чисто техническим путём, как это может показаться на первый взгляд. Наличие строительных нормативов и даже безоговорочное их соблюдение не приведёт к улучшению жизни инвалидов.

Каждому необходимо иметь возможность участвовать в осмысленной деятельности. Для того чтобы человек определил свою роль по отношению к окружающим, ему нужно получить возможность общаться с ними. Необходимо иметь возможность в повседневной жизни посещать всевозможные объекты и мероприятия, видеть разных людей, общаться с мужчинами и женщинами, молодыми и старыми, с людьми, имеющими разный уровень интеллектуального развития, с талантливыми людьми, с разными профессиональными группами. Напротив, скудность социальных контактов в повседневной жизни, на которую обречено большинство людей с физическими или ментальными ограничениями, прямым образом влияет на их развитие и отдаляет их жизнь от стандартов, обозначаемых как норма. Люди с ограниченными возможностями ежедневно сталкиваются с некорректным к ним отношением на улицах и в организациях, что существенно уменьшает их возможность реализации своего человеческого потенциала как супругов, родителей, работников и т. д. Доступность местного общества и тех разных типов деятельности, которые там имеются, а также окру-

жающего пространства также важны для людей с глубокой, тяжёлой или множественной инвалидностью. Для расширения доступности могут потребоваться особые меры, связанные с транспортировкой инвалидов, и все более практичным и экономичным является использование обычного общественного транспорта, обычных школ и обычных рабочих мест, которые адаптируются к специфическим потребностям человека с функциональными нарушениями.

Идеология независимой жизни предполагает, что отношение «инвалид-среда-общество» строится так, что измениться необходимо последнему. Повсеместное распространение и использование корректной терминологии и этикета при общении и взаимодействии с инвалидами, развитие социальных услуг помогут покончить с преградами, делающими людей инвалидами и препятствующими их полноценному и полноценному участию в жизни общества.

Если устранить барьеры, которые препятствуют удовлетворению потребности людей в общении и взаимодействии, информации и консультировании, удобном жилье и транспорте, технических вспомогательных средствах и доступной городской среде, то исчезнет инвалидность.

## СОЦИАЛЬНОЕ НЕРАВЕНСТВО

**Инвалидность** — это препятствие или ограничение деятельности человека, вызванное существующими в обществе условиями, при которых люди исключаются из активной жизни. Поэтому инвалидность — это одна из форм социального неравенства. Инвалидность — это социальное, а не медицинское понятие. Поэтому вполне уместно использовать соответствующую терминологию. Инвалиды, как и другие меньшинства, права которых ущемляются большинством, чувствительны к словам, которые усугубляют их положение. Некоторые слова и понятия, ещё часто употребляемые, «режут» слух, и мы чувствуем неловкость оттого, что это напечатали или произнесли. Некоторые привычные слова и выражения не рекомендуется использовать — они могут оскорбить или унижить человека.

Слова **глухой, паралитик, неполноценный, безрукий, больной** вызывают сочувствие и жалость.

Слова **глухой, немой** убеждают в невозможности общения или контакта.

Брезгливость вызывают слова **калека, слабоумный, даун**.

**Псих, слабоумный, ненормальный, шизик** вызывают страх, связаны с непредсказуемостью, опасностью.

Выражение **«прикован к коляске»** вызывает чувство обречённости и скованности.

Выражения **человек с ограниченными возможностями, человек на коляске, человек с травмой позвоночника, че-**



**ловек с инвалидностью, незрячий, неслышащий** вызывают вполне нейтральные ассоциации.

Слово **«инвалид»** большинство людей считают приемлемым.

Выбирая слова и выражения, следует избегать стереотипов. **«Жертвы»** — это излишне драматический образ вечно несчастного и беспомощного человека. **«Герой»**, который **«несмотря на что-то» «преодолеет»** и ведёт **«нормальную»** жизнь, тоже очень распространённый образ. Создавая его в таком ключе, автор незаметно впадает в покровительственный тон. Кроме того, помните, что, стремясь к аккуратности и корректности, нужно избегать обобщений и предположений. Не стесняйтесь *спрашивать*, как будет правильнее, у самих инвалидов.

Некоторые из читателей не согласятся с какими-либо из предложенных вариантов. Уже несколько лет, например, одни принципиально употребляют выражение «человек с ограниченными возможностями», а другие считают, что слово «инвалид» — гораздо более подходящее. Наше мнение — можно употреблять любое слово, важнее изменить стереотипы, которые существуют вокруг него. Корректная русская терминология по отношению к инвалидам складывается только сейчас.

## **ЛЮДИ С ТРУДНОСТЯМИ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ**

- Кресло-коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь и не катите её без разрешения.

- Прежде чем оказать помощь, спросите, *нужна ли она*.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите насчёт *инструкций* и следуйте им.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы встречи и/или мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить.
- Не хлопайте человека в кресле-коляске по спине или по плечу.
- При разговоре постарайтесь расположиться так, чтобы ваши лица были *на одном уровне*. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику на кресле-коляске нужно запрокидывать голову.
- Не думайте, что пользоваться креслом-коляской — трагедия. Это один из *способов передвижения*. Многие люди, пользующиеся креслами-колясками, не потеряли способности ходить и могут передвигаться на костылях, ходунках или с тростью.

## **ЛЮДИ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ**

- Выясните и учитывайте при общении, насколько человек плохо видит.
- Помогая в передвижении, не направляйте человека, не стискивайте его руку, идите в своём обычном ритме. Не хватайте и не тащите его за собой.
- Коротко и точно описывайте, где вы на-

ходитесь. Например: в центре зала, слева от входа, в двух метрах от окна. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, низких ветках, трубах. Сообщите о наличии бьющихся предметов. Избегайте *расплывчатых определений* и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

- Делитесь увиденным и, если это уместно, охарактеризуйте форму, цвет, состояние, состав материала.
- Не обращайтесь с собаками-поводырями, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с ними.
- Не отнимайте и не стискивайте трость незрячего человека. Усаживая его, положите его руку *на спинку* стула.
- Выясните, в какой форме лучше передать информацию: крупными буквами на бумаге, на диске, на шрифте Брайля. Если не можете перевести её в нужный формат — отдайте её в имеющемся виде. Это лучше, чем ничего.
- Читайте незрячему нормальным голосом, не пропуская и не пересказывая текст. Особенно, если этот документ незрячий должен подписать. Инвалидность не освобождает незрячего от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь к незрячему человеку, а не к его сопровождающему.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников. Если вы хотите пожать незрячему руку — скажите ему об этом.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

## ЛЮДИ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

- Разговаривая с плохо слышащим или совсем не слышащим человеком, смотрите *прямо на него*. Не затемняйте и не загораживайте своё лицо.  
Спросите, какой способ общения наиболее удобен.
- Говорите немного более громко и чётко. Попробуйте снизить высоту голоса. Говорите ясно и медленно, используйте простые фразы и избегайте несущественных слов.
- Привлекая внимание плохо слышащего или совсем не слышащего человека, назовите его по имени, слегка троньте за руку или плечо, помашите рукой.
- Если вас просят повторить — перефразируйте свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли.
- Если вы сообщаете важную информацию, цифры или сложные термины, запишите на бумаге, передайте по СМС, по интернету, по факсу или иным способом так, чтобы информация была точно понята.
- Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...».



## ЛЮДИ С ЗАДЕРЖКОЙ РАЗВИТИЯ

- Используйте доступные фразы, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений.
- Не говорите «свысока», не думайте, *что вас не поймут*.
- Объясняя его задачу, рассказывайте всё «по шагам». Дайте возможность вашему собеседнику обдумать каждый шаг.
- При необходимости используйте иллюстрации и фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Если необходимо, запишите своё сообщение на бумаге. Предложите вашему собеседнику обсудить его со знакомыми или семьей. В записке укажите номер своего телефона. Предложите обсудить это при следующей встрече.

## ЛЮДИ С ПСИХИЧЕСКИМИ НАРУШЕНИЯМИ

- Люди с нарушениями психики могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
- Не думайте, что люди с психическими нарушениями *обязательно нуждаются* в дополнительной помощи или специальном обращении.
- Не думайте, что люди с психическими нарушениями более других склонны к

насилию. Ваше дружелюбие поможет им почувствовать себя спокойно.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.
- Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что плохо.
- Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться со стрессом.

## ЛЮДИ С ЗАТРУДНЕНИЯМИ РЕЧИ

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить. Не избегайте общения с ними.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затруднённой речью займет у вас *больше времени*. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться о другом, более свободном времени.
- Не думайте, что затруднения в речи —

показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Если человека с затруднённой речью сопровождает другой человек, не адресуйте ваши вопросы, комментарии или просьбы его *компаньону* (сопровождающему, ассистенту).
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или *кивка*.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Повторите то, как вы поняли, и реакция собеседника вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что вы не поняли. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- У некоторых людей может резко меняться тональность речи. Не делайте преждевременных выводов на основании выражения лица или голосовой модуляции, пока вы не узнаете человека достаточно хорошо.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать *другой способ* — написать, напечатать.

## ЛЮДИ С НЕПРОИЗВОЛЬНЫМИ ДВИЖЕНИЯМИ

- Непроизвольные движения тела или конечностей (гиперкинезы) обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП).
- При разговоре *не отвлекайтесь* на не-

произвольные движения вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

- Перед трапезой поинтересуйтесь у человека с гиперкинезами, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или мелкая тарелка, низкая или высокая чашка.
- Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать.
- Перед посадкой в транспорт поинтересуйтесь, нужна ли помощь и какая именно. Уступая место, *не настаивайте*, если человек отказался.
- При покупке билетов в кино или театр для человека или группы людей с гиперкинезами выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям произвольными движениями.

Расслабьтесь :-). Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...» тому, кому это говорить не стоило.

### И наконец...

Не смущайтесь столь обширному списку того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом у своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим — ведь вы показываете, что искренне заинтересованы



в общении. Если вы стремитесь быть понятым — вас поймут. Шутка, тактичная и уместная, только поможет вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда всё будет хорошо.