

Этика общения с инвалидами

Понятие «этика»

Этика – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Составной частью этики является **профессиональная или деловая этика** – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности.

Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении.

Для всех нас наши пользователи являются средством, благодаря которому мы имеем работу. Нет пользователей, нет работы.

За последние годы приняты Кодексы этики и служебного поведения государственных служащих, работников социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.

В Кодексах этики предусмотрены такие **требования** как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, **корректность, терпимость, бесконфликтность**, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни.

Понятие «**независимая жизнь**» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь - это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими



личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

Правила этикета при общении с инвалидами.

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров, называется **коммуникативная эффективность**.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

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. Она - социальное, а не медицинское понятие. А в контексте социальной модели инвалидности логично и вполне уместно использовать соответствующую терминологию.

Правила корректного языка.

Когда вы говорите или пишете об инвалидах:

Используйте	Избегайте
Инвалид, человек, имеющий инвалидность, люди, имеющие инвалидность, инвалиды	Больной, калека, искалеченный, деформированный, неполноценный, дефективный (никогда!)
Человек с ограниченными возможностями здоровья, человек с ограниченными функциями (...)	
Не инвалид обычный, типичный человек	Нормальный, здоровый



Человек, использующий инвалидную коляску	Прикованный к инвалидной коляске
Врожденная инвалидность	Врожденный дефект, несчастье
Имеет ДЦП (или другое)	Страдает ДЦП
Перенес полиомиелит, имеет инвалидность в результате полиомиелита, человек, который перенес болезнь, пережил болезнь, стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита, жертва полиомиелита
Умственно отсталый человек	Отсталый, умственно неполноценный
Ребенок с задержкой в развитии	Человек с задержкой в развитии, "тормоз" (никогда!), слабоумный
Человек с синдромом Дауна	"Даун", "монголоид" (никогда!)
Человек с эпилепсией	Люди, подверженные припадкам
Люди, подверженные эпилептическим припадкам	Эпилептик, припадочный
Душевнобольные люди	Люди с душевным или эмоциональным расстройством Сумасшедший, псих
Слепой человек	Плохо видящий человек
Человек, который плохо слышит	Глухой человек
Глухой (глухота - это культурное явление, в данном случае слово должно быть в кавычках)	Слепой, как крот (никогда), совершенно слепой, глухонемой, глухой, как пень
Человек с трудностями в общении, затруднениями в речи	Немой

Почему так говорить нельзя?

Некоторые слова, перечисленные в колонке "избегайте" таких вопросов не вызывают. Очевидно, что, назвав человека "тормозом" или "дефективным", вы оскорбите его. Однако другие слова и обороты стали вполне привычными. Почему же мы считаем, что они оскорбительны и не рекомендуем пользоваться ими в речи?

Исследование региональной общественной организации инвалидов «Перспектива», в котором участвовали люди с различными формами

инвалидности из более чем 20 регионов России, показало наиболее типичные чувства и ассоциации, которые вызывают различные слова и выражения. Вот наиболее типичные примеры, которые выбраны из более чем 120 ответов:

Очень распространенное выражение "прикован к коляске" - "обреченность", "цепи".

Слова глухой, немой - невозможность общения, контакта.

Больной - значит, надо лечить

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

Брезгливость вызывают слова калека, слабоумный, даун.

Псих, слабоумный, ненормальный, шизик, кроме всего прочего, вызывают страх, связаны с непредсказуемостью, опасностью. Это, в довершение всего, обобщения, которых воспитанные люди избегают в любых обстоятельствах.

Выражения человек с ограниченными возможностями здоровья, человек на коляске, человек с травмой позвоночника, человек с инвалидностью, незрячий - вызывают вполне нейтральные ассоциации. Слово инвалид вызывает различные чувства, но в целом, большинство людей считает его приемлемым.

С другой стороны, есть сленг, которым пользуются инвалиды, общаясь между собой. Они считают нормальным употребления таких слов, как "опорник", "спинальник", "шейник", "колясочник". Однако вряд ли можно ожидать, что эти выражения могут употребляться широко и будут понятны публике.

Еще одно, на что нужно обратить внимание: выбирая слова и выражения, следует избегать стереотипов. "Жертвы" - это излишне драматический образ вечно несчастного и беспомощного человека. "Герой", который "несмотря на что-то" "преодолел" и ведет "нормальную" жизнь – тоже очень распространенный 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.

Наша речь связана с этикетом. Но, даже используя корректные выражения, можно поставить в неловкое положение и себя, и вашего собеседника, если не принимать во внимание некоторые нюансы, связанные с его инвалидностью. Когда не знаешь, как правильно себя вести, чувствуешь себя неловко и скованно. Мы хотим помочь вам избежать этого и предлагаем рекомендации, написанные инвалидами на основании своего собственного опыта.

Истина, которая, наверное, покажется очевидной в какой-либо другой стране: если вы видите инвалида на улице - это совершенно не

означает, что он вышел туда просить милостыню. Не нужно проявлять излишнюю сердобольность и навязчивое сочувствие: то, что Вы изначально не видите в нем равного себе - оскорбительно.

10 общих правил этикета

Эти 10 правил используются работниками общественных служб США. Они составлены Карен Мейер, Национальный Центр Доступности США.

- Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 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 левую, что вполне допустимо.
- Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь и называть себя.
- Если Вы предлагаете помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.
- Опираться или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
- Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.
- Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.
- 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 может, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было



хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

- Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.

Люди, испытывающие трудности при передвижении

- Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Начать катить коляску без разрешения – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помочь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- При общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями здоровья: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Люди с нарушением зрения



- Нарушение зрения имеет много степеней. Человек может быть полностью слепым или иметь остаточное зрение. Полностью слепых людей всего около 10 %, 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 надо выяснить учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.
- 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. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как к обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Не отнимайте и не стискивайте трость человека.
- Всегда выясняйте, в какой форме человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, аудиозапись. Если у вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть - это лучше, чем ничего.
- Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- 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 руку на спинку стула или подлокотник.



- Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- 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 и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: "стакан находится где-то там на столе, поблизости от вас...". Страйтесь быть точным: "Стакан посередине стола", "Стул справа от вас". Пытайтесь облечь в слова мимику и жесты.
- 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 закладывайте руки назад - это неудобно.

Люди с нарушением слуха

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо 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.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- 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.
- 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 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 существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: "Ладно, это неважно...". Сообщения должны быть простыми.
- 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 барьерами.
- 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:
- Что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Люди с задержкой в развитии и проблемами общения

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком
- Не говорите "свысока". Не думайте, что Вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.



- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
- Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите Вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

Люди с психиатрическими нарушениями

Психические нарушения - не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.
- 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.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться с волнением.



- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Люди, испытывающие затруднения в речи

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в Ваших интересах.
- 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 затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.
- Страйтесь 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.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.
- Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека.
- Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

Люди с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

- Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.



- При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажитесь в неловком положении.
- Предлагайте помочь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.
- Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.
- Если в магазине человек с гиперкинезами попросил Вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, не бойтесь выполнить эту просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое, если Вас попросили набрать телефонный номер - при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.
- В транспорте: при входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужно ли это. Некоторым людям помощь посторонних только мешает. Уступая место, не настаивайте, если человек отказался.
- Вы покупаете билеты в кино или театр для человека или людей с гиперкинезами, выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям непроизвольными движениями. Если таких мест нет, нужно договориться с администрацией о дополнительных местах в проходе.
- Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его развлечь. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает.
- При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "люди с затруднениями в речи".

Возвращаясь же к вопросу об этике общения и работы с людьми с ограничениями здоровья, хочется вновь повторить, что главное при взаимодействии с ними – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, вы сможете преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную вами оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя спокойно.

Общаясь с людьми с ограниченными возможностями здоровья, помните основное правило – нужно рассчитывать на здравый смысл и способность к пониманию. Спокойствие и доброжелательность станут хорошим



настроем для человека, желающего оказать помощь. Если Вы не знаете, как помочь, спросите об этом у своего собеседника, этим Вы покажете, что искренне заинтересованы в общении.

Желаем вам успехов!

*Подготовлено по материалам региональной общественной организации инвалидов
«Перспектива»*

