



# ЭТИКА ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ



Буклет разработан при поддержке  
Департамента общественных связей  
Ярославской области

**ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР «МЕДВЕДЬ» СОЗДАН  
НА БАЗЕ ЯРОО «ДОБРОВОЛЬЦЫ ЯРОСЛАВИИ»  
В ПРЕДДВЕРЬЕ ГОДА ВОЛОНТЁРА В СЕНТЯБРЕ 2017 ГОДА**

**ЯРОО «ДОБРОВОЛЬЦЫ ЯРОСЛАВИИ» ОРГАНИЗУЮТ  
МЕРОПРИЯТИЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.**

**ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР «МЕДВЕДЬ»  
ПОМОГАЕТ УЧАСТНИКАМ, КОТОРЫЕ НЕ МОГУТ ПРИЕХАТЬ  
НА МЕРОПРИЯТИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНО.**



**С НАЧАЛА 2017 ГОДА РЕАЛИЗУЕТСЯ НОВЫЙ ПРОЕКТ:  
СЕКЦИЯ ВЕЛОСПОРТА ДЛЯ МОЛОДЫХ ИНВАЛИДОВ  
С ПОРАЖЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА  
И МЕНТАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ.**

**ПРОЕКТ ПОЛЬЗУЕТСЯ БОЛЬШОЙ ПОПУЛЯРНОСТЬЮ.  
РАСТЕТ И ПОТРЕБНОСТЬ В ВОЛОНТЕРАХ,  
ПОМОГАЮЩИХ СПОРТСМЕНАМ НА ТРЕНИРОВКАХ.**



**ЗА ВРЕМЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОЕКТА ОБУЧЕНИЕ В ЦЕНТРЕ  
ПРОШЛИ БОЛЕЕ 50 ВОЛОНТЁРОВ,  
СЕЙЧАС ЦЕНТР НАСЧИТЫВАЕТ 110 УЧАСТНИКОВ.**

**ЦЕЛЬ ПРОЕКТА ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ ВСЕХ  
ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП К ПРОЯВЛЕНИЮ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ИНИЦИАТИВЫ.**

**ВСЕ УЧАСТНИКИ ЦЕНТРА - ВОЛОНТЁРЫ,  
ВОЗРАСТОМ ОТ 18 И ДО 56 ЛЕТ.**

**БОЛЕЕ ПОЛОВИНЫ ИЗ НИХ ПРОШЛИ НА  
БАЗЕ ЦЕНТРА ОБУЧЕНИЕ ОСНОВАМ  
ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**



## ОСОБЕННОСТЬ ПРОЕКТА — ИНКЛЮЗИВНОЕ ВОЛОНТЁРСТВО.

ЛЮДИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ,  
ГОТОВЫ ОКАЗАТЬ ПОМОЩЬ ТЕМ,  
КОМУ ОНА НУЖНА В ДАННЫЙ МОМЕНТ.



ОСНОВНАЯ ПОМОЩЬ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ТОМ,  
ЧТОБЫ СОПРОВОЖДАТЬ ЛЮДЕЙ ДО МЕСТ  
ПОЛУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ.

### ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ЦЕНТРА:

- ТРАНСПОРТНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ (ДОВЕЗТИ ДО МЕСТА НАЗНАЧЕНИЯ И ОБРАТНО).
- СОПРОВОЖДЕНИЕ НА МЕРОПРИЯТИЯХ СПОРТИВНОЙ, КУЛЬТУРНОЙ ИЛИ ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.
- ПОМОЩЬ В РАБОТЕ ВЕЛОСЕКЦИИ.
- ПРОГУЛКИ С МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ НАСЕЛЕНИЯ, В Т.Ч. НАХОДЯЩИХСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЛЕЧЕБНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ.



МЫ ВСЕГДА РАДЫ НОВЫМ ЛЮДЯМ, ГОТОВЫМ ПРИДТИ В НАШУ  
ДРУЖНУЮ СЕМЬЮ!  
НАБОР ВОЛОНТЁРОВ ИДЁТ ПОСТОЯННО

**ЕКАТЕРИНА ЛАПИНА**



**РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА  
«МЕДВЕДЬ»**

**МЫ ПРИГЛАШАЕМ ЛЮДЕЙ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕГО СОТРУДНИЧЕСТВА**

ВОПРОСЫ, ПОЖЕЛАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ МОЖНО НАПИСАТЬ  
В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ:

[VK.COM/DC\\_MEDVED](https://vk.com/dc_medved), [VK.COM/DOBRO\\_KATYA](https://vk.com/dobro_katya),  
[WWW.FACEBOOK.COM/RINAPORTER2016](https://www.facebook.com/rinaporter2016),

ЛИБО ПОЗВОНИТЬ ПО НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА : 8/902/330-66-60, 90-66-60



**ДЛЯ МНОГИХ ОБЩЕНИЕ С ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ СТАНОВИТСЯ НАСТОЯЩИМ ИСПЫТАНИЕМ. ЛЮДИ БОЯТСЯ ЗАДЕТЬ ИНВАЛИДА НЕОСТОРОЖНЫМ СЛОВОМ, ВЗГЛЯДОМ, ЗАСТАВИТЬ ЧЕЛОВЕКА ПОЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ НЕ КОМФОРТНО.**

**МЫ ПРЕДЛАГАЕМ ВАМ РАССМОТРЕТЬ СОВЕТЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПОМОЧЬ НАЛАДИТЬ КОНТАКТЫ И СНЯТЬ НЕЛОВКОСТЬ, НЕИЗБЕЖНО ВОЗНИКАЮЩУЮ ПРИ ОТСУТСТВИИ ЛИЧНОГО ОПЫТА ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

**ЭТОТ МАТЕРИАЛ ОСНОВАН НА ОПЫТЕ РАБОТЫ ЦЕНТРА И НА РЕКОМЕНДАЦИЯХ НАШИХ ПОДОПЕЧНЫХ. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:**

**1**

**КОГДА ВЫ РАЗГОВАРИВАЕТЕ С ЧЕЛОВЕКОМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОБРАЩАЙТЕСЬ НЕПОСРЕДСТВЕННО К НЕМУ, А НЕ К СОПРОВОЖДАЮЩЕМУ, ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ СТЕПЕНИ НАРУШЕНИЯ РЕЧИ ИНВАЛИДА**

**2**

**КОГДА ВЫ ЗНАКОМИТЕСЬ С ЧЕЛОВЕКОМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ, ПОЖМИТЕ ЕМУ РУКУ ИЛИ КОСНИТЕЛЬ ЛОКТЯ. ДАЖЕ ЕСЛИ ТРУДНО ДВИГАТЬ РУКОЙ ИЛИ ЧЕЛОВЕК ИСПОЛЬЗУЕТ ПРОТЕЗ.**

**3**

**ЕСЛИ ВЫ ВСТРЕТИЛИ СЛАБОВИДЯЩЕГО ЧЕЛОВЕКА ИЛИ НЕЗРЯЧЕГО, НАЗОВИТЕ СЕБЯ ВСЕХ ПРИСУТСТВУЮЩИХ.**

**В РАЗГОВОРЕ НЕ ЗАБЫВАЙТЕ СООБЩАТЬ О СМЕНЕ ВАШЕГО МЕСТОПОЛОЖЕНИЯ. НЕ ЗАБУДЬТЕ ПРЕДУПРЕДИТЬ, ЕСЛИ ВЫ ВДРУГ ПОКИДАЕТЕ КОМНАТУ.**

**ЕСЛИ У ВАС ОБЩАЯ БЕСЕДА НА НЕСКОЛЬКО ЧЕЛОВЕК, НЕ ЗАБУДЬТЕ ОБОЗНАЧИТЬ, К КОМУ ВЫ ОБРАЩАЕТЕСЬ И НАЗЫВАЙТЕ СЕБЯ.**

**4**

**ЕСЛИ ЧЕЛОВЕКУ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ НУЖНА ПОМОЩЬ, НО КАКАЯ ИМЕННО ВЫ НЕ ЗНАЕТЕ. НЕ СТЕСНЯЙТЕСЬ, СПРОСИТЕ ОБ ЭТОМ НАПРЯМУЮ. ПРЕДЛОЖИТЕ СНАЧАЛА ПОМОЩЬ, ДОЖДИТЕСЬ ОТВЕТА, НУЖНА ОНА ИЛИ НЕТ, А ЗАТЕМ СПРОСИТЕ, ЧТО ИМЕННО НЕОБХОДИМО СДЕЛАТЬ.**

**5**

ПРИ РАЗГОВОРЕ С ЧЕЛОВЕКОМ, ИСПЫТЫВАЮЩЕМ ТРУДНОСТИ В ОБЩЕНИИ, СЛУШАЙТЕ ВНИМАТЕЛЬНО, ЖДИТЕ, КОГДА ЧЕЛОВЕК САМ ЗАКОНЧИТ ФРАЗУ.

НЕ ПОПРАВЛЯЙТЕ ЕГО И НЕ ДОГОВАРИВАЙТЕ ЗА НЕГО, ПЕРЕБИВАЯ. ПОВТОРИТЕ ТО, ЧТО ВЫ ПОНЯЛИ, ЭТО ПОЗВОЛИТ ЧЕЛОВЕКУ ОТВЕТИТЬ ВАМ, А ВАМ ПОНЯТЬ ЕГО.

НЕ БОЙТЕСЬ И НЕ СТЕСНЯЙТЕСЬ ПЕРЕСПРАШИВАТЬ НЕСКОЛЬКО РАЗ. ГЛАВНОЕ ДЕЛАТЬ ЭТО ЭТИЧНО И ТАКТИЧНО.

**6**

ЧТОБЫ ПРИВЛЕЧЬ ВНИМАНИЕ СЛАБОСЛЫШАЩЕГО ЧЕЛОВЕКА, НЕОБХОДИМО ПОМАХАТЬ РУКОЙ, ДОТРОНУТЬСЯ ДО ПЛЕЧА. СМОТРИТЕ НА ЧЕЛОВЕКА ПРЯМО, ПРОГОВАРИВАЙТЕ СЛОВА.

К СОЖАЛЕНИЮ НЕ ВСЕ СЛАБОСЛЫШАЩИЕ МОГУТ ЧИТАТЬ ПО ГУБАМ.

**7**

ПОМНИТЕ! ИНВАЛИДНАЯ КОЛЯСКА — ЭТО ЛИЧНОЕ ПРОСТРАНСТВО ЧЕЛОВЕКА. НЕ ОБЛОКАЧИВАЙТЕСЬ НА НЕЁ, НЕ РАСКАЧИВАЙТЕ, НЕ ТОЛКАЙТЕ, НЕ СКЛАДЫВАЙТЕ ВЕЩИ.

**8**

ПРЕДЛОЖИТЕ ПОМОЩЬ ИНВАЛИДУ - КОЛЯСОЧНИКУ: ОТКРЫТЬ ДВЕРЬ, ПРОЕХАТЬ ВЫСОКИЙ БОРДЮР, ПОДНЯТЬСЯ ПО ПАНДУСУ. НЕ КАТИТЕ КОЛЯСКУ БЕЗ РАЗРЕШЕНИЯ ИНВАЛИДА!

**9**

ЕСЛИ ВЫ ОКАЗЫВАЕТЕ ПОМОЩЬ В СОПРОВОЖДЕНИИ И КАТИТЕ КОЛЯСКУ — ДЕЛАЙТЕ ЭТО МЕДЛЕННО, СТАРАЙТЕСЬ ОБЪЕЗЖАТЬ НЕРОВНОСТИ НА ДОРОГЕ И РАЗЛИЧНЫЕ ЛУЖИ, ГРЯЗЬ И ПРОЧИЕ ПРЕЛЕСТИ ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ.

**10**

ЕСЛИ ВЫ ЕДЕТЕ В СОПРОВОЖДЕНИИ В НОВОЕ МЕСТО С ЧЕЛОВЕКОМ НА КОЛЯСКЕ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ ЗАХОДИТЬ, УБЕДИТЕСЬ ЛИЧНО В ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТА. ЕСЛИ ЕСТЬ КАКИЕ ТО ПРЕПЯТСТВИЯ, КОТОРЫЕ НУЖНО ПРЕОДОЛЕТЬ — ОБСУДИТЕ ЭТО, ПО ВОЗМОЖНОСТИ, С ПОДОПЕЧНЫМ.



11

КОГДА ВЫ РАЗГОВАРИВАЕТЕ С ЧЕЛОВЕКОМ В ИНВАЛИДНОЙ КОЛЯСКЕ, СТРАЙТЕСЬ, ЧТОБЫ ВАШИ ГЛАЗА БЫЛИ НА ОДНОМ УРОВНЕ. ИЗБЕГАЙТЕ СИТУАЦИЙ, КОГДА СОБЕСЕДНИКУ БУДЕТ НЕОБХОДИМО ЗАПРОКИДЫВАТЬ ГОЛОВУ.

12

ПОМНИТЕ, ЧТО ЕСЛИ ЧЕЛОВЕК НАХОДИТСЯ В КОЛЯСКЕ, ЭТО НЕ ЗНАЧИТ, ЧТО У НЕГО ЕСТЬ НАРУШЕНИЯ СЛУХА, ЗРЕНИЯ И ВОСПРИЯТИЯ.

13

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ЗАРАНЕЕ СООБЩАТЬ О БАРЬЕРАХ И ПРЕПЯТСТВИЯХ. ОБСУЖДАЙТЕ ПУТИ ОБЪЕЗДА ПРЕПЯТСТВИЙ. ИНТЕРЕСУЙТЕСЬ В ПРОЦЕССЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ, УДОБНО ЛИ СИДЕТЬ/ЕХАТЬ, НЕТ ЛИ ДИСКОМФОРТА.

14

ПРЕДЛАГАЯ ПОМОЩЬ СЛАБОВИДЯЩЕМУ ЧЕЛОВЕКУ - НАПРАВЛЯЙТЕ ЕГО, НЕ СТСКИВАЙТЕ РУКУ, НЕ ТАЩИТЕ. ПОЗВОЛЬТЕ ЕМУ ВЗЯТЬ ВАС ПОД РУКУ И ДОЙТИ ДО МЕСТА НАЗНАЧЕНИЯ.

15

ЕСЛИ ВЫ В СОПРОВОЖДЕНИИ С НЕЗРЯЧИМ ЧЕЛОВЕКОМ ОПИСЫВАЙТЕ МЕЛЬЧАЙШИЕ ДЕТАЛИ ОКРУЖАЮЩЕГО ПРОСТРАНСТВА. ПРЕДУПРЕЖДАЙТЕ О НИЗКИХ ПОТОЛКАХ, ТРУБАХ, ЯМАХ, СТУПЕНЯХ И ПРОЧЕМ.

16

ЕСЛИ ВАС ПОПРОСИЛИ ПРОЧИТАТЬ НЕЗРЯЧЕМУ - ЧИТАЙТЕ В ОБЫЧНОМ ТЕМПЕ, НЕ СОКРАЩАЙТЕ ИНФОРМАЦИЮ, НЕ УПУСКАЙТЕ ДЕТАЛИ.

17

ПОМНИТЕ! НАРУШЕНИЕ ЗРЕНИЕ ИМЕЕТ НЕСКОЛЬКО СТЕПЕНЕЙ. ПОЛНОСТЬЮ СЛЕПЫХ ЛЮДЕЙ ОКОЛО 10% НАСЕЛЕНИЯ, УЧИТЫВАЙТЕ ЭТО ПРИ ОБЩЕНИИ.

18

ЕСЛИ ВЫ СОПРОВОЖДАЕТЕ НЕЗРЯЧЕГО ДЛЯ ПОДПИСАНИЯ ДОКУМЕНТОВ, ПРОЧИТАЙТЕ ВСЁ ТО, ЧТО НУЖНО ПОДПИСАТЬ. ИНВАЛИДНОСТЬ НЕ ОСВОБОЖДАЕТ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОБУСЛОВЛЕННОЙ ДОКУМЕНТОМ.

19

ЕСЛИ НЕОБХОДИМО ВЗЯТЬ ПРЕДМЕТ, ВОЗЬМИТЕ САМИ И ПРОТЯНИТЕ ЧЕЛОВЕКУ. НЕ НУЖНО ТЯНУТЬ ЕГО КИСТЬ К ПРЕДМЕТУ.

20

КРАЙНЕ ВАЖНО ПОМОЧЬ ЧЕЛОВЕКУ НАЙТИ ДОРОГУ, ЕСЛИ ВЫ ЗАМЕТИЛИ, ЧТО СЛАБОВИДЯЩИЙ ЧЕЛОВЕК СБИЛСЯ С ПУТИ. НЕ КРИЧИТЕ, НЕ УПРАВЛЯЙТЕ ЕГО ДЕЙСТВИЯМИ С РАССТОЯНИЯ, А ПРОСТО ПОМОГИТЕ.

21

ПОМНИТЕ! СЛАБОВИДЯЩИЕ ЛЮДИ, НЕ ЗНАЧИТ ПЛОХО СЛЫШАЩИЕ И ПЛОХО ПОНИМАЮЩИЕ.

22

ВСЕГДА УТОЧНЯЙТЕ СТЕПЕНЬ НАРУШЕНИЯ ПО ЗРЕНИЮ, СЛУХУ И УЧИТЫВАЙТЕ ЭТО ПРИ ОБЩЕНИИ.

23

ЕСЛИ ВЫ РАЗГОВАРИВАЕТЕ С ЧЕЛОВЕКОМ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА, ТОГДА НЕ ЗАТЕМНЯЙТЕ И НЕ ЗАГОРАЖИВАЙТЕ СВОЁ ЛИЦО РУКАМИ, ВОЛОСАМИ, АКСЕССУАРАМИ. СОБЕСЕДНИК ДОЛЖЕН ИМЕТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ СЛЕДИТЬ ЗА ВЫРАЖЕНИЕМ ЛИЦА.

24

ГОВОРИТЕ С УЧЁТОМ СТЕПЕНИ НАРУШЕНИЯ СЛУХА. ИНОГДА НУЖНО ГОВОРИТЬ ГРОМЧЕ, ИНОГДА В ЭТОМ НЕТ НЕОБХОДИМОСТИ. ЧЁТКО ПРОГОВАРИВАЙТЕ СЛОВА. ГОВОРИТЕ ЯСНО И РОВНО.

25

ЕСЛИ ВЫ СООБЩАЕТЕ ТЕХНИЧЕСКУЮ ИНФОРМАЦИЮ - НАПИШИТЕ, СООБЩИТЕ ЧЕРЕЗ СМС, ПОЧТУ И Т.Д.

26

ЕСЛИ ЕСТЬ ТРУДНОСТИ В ОБЩЕНИИ, УТОЧНИТЕ, ВОЗМОЖНО КОМФОРТНЕЕ БУДЕТ ВЕСТИ ПЕРЕПИСКУ.



27

ПРИ ОБЩЕНИИ С ЧЕЛОВЕКОМ С НАРУШЕНИЕМ РЕЧИ,  
СТАРАЙТЕСЬ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОРОТКИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ,  
ЗАКРЫТЫЕ ИЛИ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВОПРОСЫ.

БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ ПРИ ОБЩЕНИИ,  
В БОЛЬШИНСТВЕ СЛУЧАЕВ СТАРАЙТЕСЬ СОВЕТОВАТЬСЯ  
С ПОДОПЕЧНЫМ ИЛИ СОПРОВОЖДАЮЩИМ.







ЯРОСЛАВЛЬ, 2018 ГОД