



## ШТАБ ДЕЙСТВИЙ В ИНТЕРЕСАХ ИНВАЛИДОВ

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по созданию условий для эффективной коммуникации  
с инвалидами по слуху, зрению, использующими  
для передвижения кресло-коляску, с нарушениями  
умственного развития и с нарушениями  
опорно-двигательного аппарата



### Составители:

Башмакова И.В., координатор Штаба действий в интересах инвалидов  
Актив Штаба действий в интересах инвалидов  
Югорчане с инвалидностью

Утверждено на заседании экспертного совета по проведению экспертиз  
(протокол № \_\_ от \_\_\_\_ 2021)

Ханты-Мансийск  
2020

## **I. Введение**

В настоящий момент люди, имеющие визуально очевидные нарушения здоровья, а именно инвалиды по слуху, зрению, использующие для передвижения кресло-коляску, с нарушениями умственного развития и с нарушениями опорно-двигательного аппарата (далее – инвалиды отдельных категорий), ежедневно противостоят множеству преград и преодолевают их для того, чтобы сохранять достойную жизнь и быть полноценным членом общества.

Конституционное право на достойную жизнь выражает сущность системы удовлетворения базовых потребностей человека, одна из которых — это потребность общения. Во все времена общение обладало важным социальным значением.

Учитывая направленность методических рекомендаций, понятие «общение» следует понимать в редакции «способность к общению», которое дано в приказе Минздравсоцразвития России от 23 декабря 2009 года № 1013н (раздел 3 пункт г): «способность к общению – способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации».

Практика показывает, что подавляющее количество людей, не имеющие дела с инвалидами отдельных категорий, не знают, как с ними общаться. Они смущаются, теряются. Как результат, случаются спорные ситуации, в которых страдают обе стороны.

В качестве одной из задач в области реализации прав инвалидов отдельных категорий на независимость и участие в жизни общества рассматривается создание условий для эффективной коммуникации. Вместе с тем, анализ литературы в отношении инвалидов отдельных категорий выявил дефицит такого материала.

Вышеизложенное обуславливает актуальность и необходимость разработки методических рекомендаций по созданию условий для эффективной коммуникации с инвалидами отдельных категорий.

Данные рекомендации разработаны совместно с активистами Штаба и Югорчанами с инвалидностью с целью совершенствования навыков взаимодействия людей без инвалидности с инвалидами, принадлежащими указанным категориям. А также, с целью реализации положений статьи 8 Конвенции о правах инвалидов по проведению просветительской деятельности среди населения, способствующей пониманию необходимости поддержки инвалидов и детей-инвалидов, формированию отношения к ним как к равным членам общества.

Следует отметить, что рекомендации актуальны в бытовых, обыденных ситуациях с соседями, коллегами и просто прохожими. Речь идёт не об экстремальной ситуации, когда всё направлено на выживание человека, и не работают ни этика, ни деонтология.

Особенностью и новизной методических рекомендаций является направленность их содержания от имени самих инвалидов отдельных категорий. Методические рекомендации адресованы всем гражданам Югры, независимо от их возраста, образования и профессионального уровня.

При бытовом взаимодействии с инвалидами отдельных категорий целесообразно учитывать следующие 4 нормативно-правовых акта, в которых непосредственно говорится о необходимости проявления уважения к инвалидам:

"Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);

Конвенция о правах инвалидов (Принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года N 61/106. Ратифицирована Федеральным законом от 03.05.2012 N 46-ФЗ);

Декларация о правах инвалидов (утв. Резолюцией тринадцатой сессии Генеральной Ассамблеи ООН 3447(XXX) от 9 декабря 1975 г.);

Федеральный закон № 181-ФЗ от 24 ноября 1995 г. «О социальной защите инвалидов в РФ».

Далее, указание о необходимости проявления уважения к инвалидам делегируется министерствам, а министерства уже создают рекомендации конкретно учреждениям по общению с инвалидами.

Однако, прежде всего, следует помнить, что в Российской Федерации государством гарантируется равенство прав и свобод человека и гражданина всем гражданам страны, в том числе и инвалидам отдельных категорий. Запрещаются любые формы ограничения прав граждан по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности (ч. 2 ст. 19 Конституции Российской Федерации). Достоинство личности охраняется государством. Ничто не может быть основанием для его умаления (ч. 1 статьи 21 Конституции Российской Федерации).

## **II. Что важно знать об инвалидности**

Инвалидность — это не просто проблема со здоровьем. Это сложный феномен, отражающий взаимодействие между особенностями человеческого организма и особенностями общества, в котором этот человек живет.

Человеческое общество на разных исторических этапах по-разному относилось к лицам, имеющим те или иные нарушения в физическом или психическом развитии.

С первым появлением человека на Земле из-за скудного достатка, однородности и неразвитости потребностей людей того времени отношение к калекам и убогим было на уровне жалости. Милостыня для инвалидов была единственным способом выживания.

В СССР отношение к любому человеку было утилитарным, а экономика — экономной. инвалидов выселяли на периферию жизни, фактически запирая в специальных учреждениях или заставляя безвылазно сидеть в своих квартирах из-за отсутствия адаптационной среды для них и

отторжения обществом. Государственная идеология способствовала формированию в общественном сознании представление о том, что в советском обществе проблем инвалидов не существует.

В современной России, как и во всём мире, забота об инвалидах отслеживается на государственном уровне. В вышеуказанном Федеральном законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ч. 1 ст. 1) закреплено понятие «инвалид». Инвалидом признается «лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты». В свою очередь термин «ограничение жизнедеятельности» обозначает негативные аспекты взаимодействия между индивидом (в связи с изменением здоровья) и факторами окружающей среды.

Следует отметить, что именно Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», основанный на положениях ряда международных актов, положил начало переходу от врачебно-трудовой к медико-социальной модели инвалидности как эволюционирующего понятия. Социальная модель инвалидности предполагает, что причины инвалидности кроются не в самом заболевании, а в существующих в обществе физических, организационных барьерах, стереотипах и предрассудках.

Более того, ни в одном законе государства права и свободы инвалидов отдельно не оговариваются, а предоставляются наряду со всеми гражданами России, предусматривая тем самым их равноправие.

Инвалидность принято подразделять на физическую, психическую и умственную.

Физически ограниченные люди испытывают трудности при передвижении, могут быть с плохим зрением или совсем его лишены и с нарушениями слуха, а также возможны нарушения со стороны внутренних органов и обмена веществ.

Умственная инвалидность подразумевает людей с задержкой развития и проблемами общения, а также испытывающие затруднения в речи или немые.

Психические расстройства включают в себя не только психические заболевания, но и нарушения памяти, внимания, воли, эмоций и восприятия действительности.

Кроме того, инвалидность может быть врождённой (генетические заболевания, врожденные пороки развития, деформации и хромосомные нарушения) и приобретённой (последствие травмы). У большинства инвалидов, вследствие тяжести расстройства, отмечается полная или частичная неспособность к самостоятельной деятельности и ограничение социальных функций.

Следует отметить, что генетические заболевания могут не только передаваться по наследству, но и возникать в результате новых, впервые появившихся мутаций. В геноме каждого новорожденного таких новых мутаций в среднем около полусотни, и среди них может оказаться и такая, что чревата развитием тяжелого заболевания.

### **III. Общие правила общения с инвалидами отдельных категорий**

Есть такие слова, при употреблении которых можно оскорбить человека, ведь смысл, который в них вкладывается, не просто очень важен - он способен создавать стереотипы или разрушать их. А это формирует самооощение человека.

#### **ПРАВИЛЬНО УПОТРЕБЛЯТЬ**

#### **НЕКОРРЕКТНО ЗВУЧИТ**

**Человек с инвалидностью**

Инвалид

**Человек с ОВЗ (ограниченными возможностями здоровья)**

Человек с ограниченными возможностями

<b>Человек с инвалидностью по зрению (слуха)</b>	Больной; с проблемами здоровья Жертва болезни или несчастного случая
<b>Человек (ребенок) с синдромом Дауна</b>	Страдающий заболеванием
<b>Человек (ребенок) с карликовостью</b>	Прикованный к коляске Парализованный, глухой или слепой
<b>Человек (ребенок) с ДЦП</b>	Карлик
<b>Человек, использующий инвалидную коляску</b>	Даун, слабоумный, отстающий в развитии, умственно неполноценный
<b>Человек с ментальной инвалидностью, ребенок с особенностями (психического, эмоционального) развития</b>	Страдающий ДЦП, дэцэпэшник

При общении с любым человеком мы определяем его через личные, а не физиологические качества. Так, называя человека «инвалидом», мы даем ему определение, которое переводится, как «неспособный». «Инвалидность» же – это не определение, а описание физиологического состояния, в котором человек находится в данный момент. И говоря «человек с инвалидностью», мы ставим на первое место слово «человек», подразумевая, что речь идет в первую очередь о человеке, жизнь которого не ограничивается этой самой инвалидностью.

По той же причине некорректно использовать определения человека через болезнь – «даун», «слепой», «парализованный».

Следует понимать разницу между терминами, обозначающими статус человека, «инвалид» и «человек с ограниченными возможностями здоровья».

<b>Человек с ОВЗ</b>	<b>Инвалид</b>
<b>Изначально был принят в сфере образования. Сейчас употребляется во всех сферах, но не имеет легитимности. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»</b>	Легитимный (принят в законодательстве) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

<p><b>Присваивает психолого-медико-педагогическая комиссия (ПМПК) «лицо с ограниченными возможностями здоровья, имеющее проблемы при развитии физиологических или психологических функций организма и его структур, их существенные отклонения и утрату. Задержка и отставание в процессе развития»</b>  <b>Экспертная оценка физического и психоэмоционального развития лица, имеющего отклонения, препятствующих получению образования без создания особых (специальных) условий образовательного процесса (степень ограничения функций и возможностей)</b></p>	<p><b>Присваивает медико-социальная экспертиза (МСЭ)</b>  <b>«лицо, имеющее нарушения здоровья, со стойким расстройством функции организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающие необходимость его социальной защиты»</b>  <b>Экспертная оценка состояния здоровья и жизнедеятельности человека, проведенная с применением специальной процедуры, установленной нормативно правовыми актами и зафиксированной в документе установленной формы (группа инвалидности)</b></p>
<p><b>Льготы</b>  <b>Обеспечение специальных условий получения образования для лиц, имеющих определенные нарушения в физическом или психоэмоциональном развитии (классификации, адаптивные программы обучения и т.д.)</b></p>	<p><b>Льготы и Выплаты</b>  <b>Обеспечение государственных гарантий, социальной защиты, социальной поддержки, мер социального обеспечения (пенсии, ТСР, преференции и т.д.)</b></p>

Следует отметить, что «инвалид» как термин, определяющий статус человека уместен лишь в специализированных учреждениях, при определенных условиях или в медицине.

✓ Быть естественным и непринужденным в разговоре. Следует общаться с человеком с инвалидностью на равных, как со взрослыми. На ВУ. Не надо говорить излишние комплименты и использовать уменьшительно-ласкательную форму.

✓ Статус «инвалид» не употребляется в женском роде. Не «инвалидка», а «женщина, имеющая статус «инвалид»».

✓ Человек, имеющий статус «инвалид», имеет возможность получить образование, трудоустроиться. Для него существуют меры социальной поддержки. Он обеспечен. Не надо догонять его и давать деньги.



✓ Большинство граждан, имеющих статус «инвалид», живет обычной жизнью. Они привыкли к своему положению. Для них это не является ужасом. Они не пациенты, которых необходимо лечить. Не дети, за которыми нужно присматривать. Не смельчаки, которыми нужно восхищаться. Они вполне в состоянии выбирать, как им жить. Они свободны выбирать самостоятельность или обращаться за помощью. Они страдают, прежде всего, от предубеждения общества, а не от своей инвалидности.

✓ Не следует спешить на помощь, если человек сам не просит помощи. Это акцентирует внимание на его инвалидности и вызывает раздражение от навязчивости.

✓ Гражданина, имеющего статус «инвалид», следует уважать просто, потому что он ЧЕЛОВЕК. А в нашем социальном государстве человек это наивысшая ценность. Необходимо сосредоточиться на индивидуальности и личности, а не на заболевании человека. В этом случае будет целесообразно применять правило: относиться к людям так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам.

✓ Не следует проявлять любопытство и спрашивать о причинах инвалидности. Человек, имеющий статус «инвалид», не любит говорить о своих переживаниях по этому поводу.

✓ Затруднения в речи не являются показателем ментальных нарушений. Услышав такую речь, не надо поправлять, перебивать, необходимо терпеливо выслушать.

### **Рекомендации для категорий «К» и «О»**

**(граждане, передвигающиеся на кресло-колясках, и граждане с нарушениями опорно-двигательного аппарата)**

✓ Инвалидная коляска осталась в XX веке. В современной России она стала креслом-коляской.

✓ Словосочетание «Инвалид-колясочник» не склоняется. Не надо говорить «колясочница». Если есть необходимость назвать статус, то

можно сказать «Женщина\мужчина (девушка\молодой человек\люди) на кресло-коляске\ках.

✓ Кресло-коляска является личным неприкосновенным пространством, поэтому не нужно на нее наклоняться, наваливаться, пинать и самовольно передвигать. Такое же правило применимо и для костылей\ходунков человека.

✓ Разговаривая с человеком, сидящим в кресло-коляске, необходимо быть в поле его зрения. В идеале следует присесть, чтобы Ваши глаза были на уровне его глаз.

✓ Если Ваш ребёнок при виде человека, сидящего в кресло-коляске\идущего с помощью костылей\ходунков\хромящего, с удивлением закричал «мама\папа, смотри, тётя\дядя на коляске\и т.п.», не следует поспешно уводить малыша. Человек, сидящий в кресло-коляске\и т.п., не заразен. Он всё понимает. Следует отреагировать спокойно «это машинка такая» или «люди все разные: белые, чернокожие, кто-то ходит так, кто-то по-другому, а кто-то не может».

### **Рекомендации для категории «С»**

#### **(граждане с нарушениями зрения)**

✓ Граждане с нарушениями зрения делятся на слабовидящих и тотально слепых (это статусы). Во втором случае у человека в руках будет белая трость. В первом случае это также, возможно. Слабовидящие используют белую трость, чтобы гарантировать безопасность своего передвижения.

✓ При обращении к гражданину с нарушениями зрения, следует прикоснуться рукой к его плечу\назвать его по имени. Но не следует догонять его и хватать за одежду\рюкзак.

✓ При необходимости проводить человека с нарушениями зрения, следует предложить ему взять Вас за руку (со стороны его руки, которая свободна от трости), и идти чуть впереди, сопровождая путь словесным описанием «налево\направо», «впереди яма» и т.д.

✓ При разговоре с человеком с нарушениями зрения, следует использовать обычные слова: «посмотрите», «я схожу с Вами» и т.д. Но не «пощупайте», «я отведу Вас». И не удивляйтесь, если человек с нарушениями зрения Вам скажет: «Я это уже видел».

✓ При описании месторасположения, употребляйте слова «справа», «слева», «впереди», «100 метров» и т.д. Но не «Вы как раз возле школы», «Вам надо дойти до серого здания» и т.п.

✓ Граждане с нарушениями зрения чувствительные. Не следует говорить резко, громко и использовать вместо слов мимику и жесты. Человек с нарушениями зрения замечает это и чувствует себя исключённым из общения. Ваш голос должен звучать мягко, но решительно.

✓ Для человека с нарушениями зрения важен строго установленный порядок на рабочем месте\дома. При необходимости взять что-то, переложить и т.п., следует комментировать свои действия.

✓ При встрече с человеком с нарушениями зрения следует назвать себя и тех людей, которые пришли с Вами.

✓ Собака-поводырь – далеко не домашнее животное. Не следует удивляться её присутствию там, где вход собакам запрещен. Не следует угощать и играть с собакой-поводырем.

### **Рекомендации для категории «Г»**

#### **(граждане с нарушениями слуха)**

✓ При общении с человеком нужно смотреть прямо на него, так как для таких людей важна мимика собеседника. Хорошо использовать жесты

✓ Граждане с нарушениями слуха очень хорошо читают по губам. Поэтому при общении крайне важен визуальный контакт. Не следует кричать. Говорить надо спокойно, чётко проговаривая слова.

✓ При необходимости дать чей-то номер телефона человеку с нарушениями слуха, не следует давать городской номер телефона.

Целесообразно дать номер телефона, где есть возможность пообщаться письменно.

✓ Если при встрече с человеком, Вы поняли, что он не слышит, достаньте телефон и напишите то, что хотели сказать.

### **Рекомендации для категории «У» (граждане с ментальными расстройствами)**

✓ Ментальные расстройства включают в себя задержку развития и психические заболевания. Представители обеих групп дееспособны и могут действовать самостоятельно.

✓ Жизненный опыт взрослого человека с задержкой развития такой же как и у здорового взрослого. Общение же схоже с общением с ребенком лет 7-9. Поэтому говорить следует четко, односложно. Если человек не понимает, то необходимо повторить столько раз, сколько нужно, не раздражаясь.

✓ Объясняя что-то человеку с задержкой в развитии хорошо использовать иллюстрации или фотографии. Не следует кричать. Громкость голоса не важна в данной ситуации.

✓ Необходимо давать Вашему собеседнику возможность повторить то, что Вы объяснили ему.

✓ 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.

✓ Люди с психическими нарушениями не более других склонны к насилию. Агрессивными они становятся лишь в ответ на Вашу агрессию. Если же Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

✓ Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

#### **IV. Заключение**

Инвалиды отдельных категорий, без серьезных ментальных нарушений, имеют такие же потребности, что и люди без инвалидности. Им также хочется любви, уважения, самореализации, хорошо выглядеть, быть полезным обществу.

Конечно, проще произнести «инвалид», чем «Человек, имеющий статус «инвалид»». Но ведь все эти неудобные дополнительные предлоги – это такие мостики, которые незаметно переводят от чувства жалости, сострадания или негатива – к уважению и нормальному человеческому общению.