

Что такое инвалидность (социальный и медицинский подход)?

Традиционная («медицинская») модель определяет инвалидность как нарушение здоровья. Человек с инвалидностью при таком подходе является проблемой, его следует в обязательном порядке «лечить», а для этого – поместить в специальный институт, что, зачастую, ведёт к изоляции человека от остального общества.

Социальная модель определяет причину инвалидности не в самом заболевании, а в существующих в обществе физических, организационных и «отношенческих» барьерах, базирующихся на стереотипах и предрассудках.

Инвалидность – не болезнь, а особенность физических возможностей.

В России до сих пор часто используется медицинская модель понимания инвалидности, но она не эффективна, т.к. не даёт комплексного решения вопроса – каждого человека «лечат», а универсальные условия (безбарьерная среда, равное отношение и т.д.) не создаются.

Виды инвалидности и их особенности

«Период действия»

- **Врожденная инвалидность** – особенности физического развития, присутствующие у человека с рождения.
- **Приобретенная инвалидность** – полученная вследствие какого-либо внешнего воздействия (травмы, осложнения после болезни и т.д.)
- **Временная инвалидность** – устанавливаемая на определенное время (например, на 1-2 года после тяжелой операции).

Основные физические особенности

- Люди, передвигающиеся на инвалидных колясках.
- Люди с особенностями передвижения, но передвигающиеся без коляски.
- Слабовидящие и невидящие.
- Слабослышащие и неслышащие.
- Синдром Дауна – более медленное развитие, чем у сверстников. Степень различий зависит от множества факторов.
- Люди с интеллектуальными особенностями.

Как общаться с людьми с инвалидностью?

Известно, что российские люди с инвалидностью живут как бы в параллельном мире. Они редко выходят на улицу и почти не появляются в общественных местах. Может быть, из-за этого, сталкиваясь с такими людьми, многие порой не знают, как себя вести, и даже пугаемся – как сделать так, чтобы не обидеть? Не замечать его ограниченных возможностей или, наоборот, жалеть? Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с особыми физическими возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием.

Главные правила этикета при общении

Признайте его равным

Часто при виде человека с инвалидностью, у людей появляется страх и растерянность. Чтобы этого не было, первое, что необходимо сделать – это признать его равным (в своей голове, своем отношении). Самое неприятное – это демонстрация человеку, что он «не такой», как все. При общении концентрируйтесь не на физических особенностях, а на самом человеке, его личности. Тогда вы даже не заметите, как перестали обращать внимания на инвалидность.

Используйте его возможности

У каждого человека есть особенности в одной функции, но другие полностью работоспособны. Если человек на инвалидной коляске, это не значит, что у него проблемы с интеллектом. В процессе контакта нужно постараться понять, как будет комфортнее взаимодействие с этим человеком. Например, многие прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. И если вы будете разговаривать с ними громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, то можете их обидеть.

Старайтесь не показывать жалость

Люди с особыми физическими возможностями не нуждаются в жалости. Наоборот, часто они сами способны поддержать окружающих в трудное время. Неспособность что-либо делать самостоятельно – это не причина жалеть. Ведь главное – насколько человек сам себя принял и чувствует себя в жизни. И даже если человек не столь активен и хочется его поддержать, нужно это делать именно в виде поддержки, а не демонстрации жалости. Жалеть в данном случае – говорить ему, что он в чем-то «ниже», слабее, чем остальные.

Не навязывайте свою помощь

Часто, люди увидев, например, человека на инвалидной коляске, пытаются ему помочь, даже если он возражает. Не нужно помогать человеку, если ему это не требуется. Множество людей самостоятельно справляются со многими функциями, казалось бы даже недоступными при его особенностях.

Будьте осторожны со словами

Иногда необдуманно произнесенное слово может обидеть человека. Конечно, если человек активен, постоянно «среди людей», то, скорее всего, он или не обратит внимания, или не покажет обиду. Но если «задеть» неосторожным словом людей, слабо включенных в общество, то это может их сильно обидеть. Например, слова неполноценный, калека и т.д.

Как правильно обращаться к людям с инвалидностью?

Используйте слова и понятия, не создающие стереотипы	Избегайте слов и понятий, создающих стереотипы
Человек с инвалидностью; человек с особыми физическими возможностями	Больной, калека, искалеченный, деформированный, неполноценный, дефективный
Человек без инвалидности	Нормальный, здоровый (при сравнении с инвалидом)
Человек, использующий инвалидную коляску; колясочник	Прикованный к инвалидной коляске
Врожденная инвалидность; инвалидность с детства	Врожденный дефект, несчастье
Имеет ДЦП (или подобное)	Страдает ДЦП
Перенес полиомиелит (либо другое заболевание); имеет инвалидность в результате...	Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита, жертва полиомиелита
Человек с особенностями интеллекта	Отсталый, умственно неполноценный
Ребенок с задержкой в развитии; медленно обучаемый ребенок; человек с задержкой в развитии	“Тормоз”, слабоумный, дебил, имбецил
Человек (ребенок) с синдромом Дауна	“Даун”, “монголоид”, “даунята”
Человек с эпилепсией; человек, подверженный припадкам	Эпилептик, припадочный
Душевнобольной человек; человек с психиатрическими проблемами; человек с душевным расстройством	Сумасшедший, псих
Незрячий, невидящий, слабовидящий человек	Слепой, совершенно слепой
Человек с нарушением слуха; слабослышащий человек	Глухонемой, глухой, тугоухий
Человек с трудностями в общении; человек, который не может говорить	Немой

Особенности взаимодействия с людьми с различным видом инвалидности

При общении с людьми, испытывающие трудности при передвижении

- Если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, постарайся сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. Например, постарайся сразу в начале разговора сесть, если есть возможность, причем прямо перед ним. При этом, не переходите в крайности – не стоит садиться перед ним на корточки по середине какого-то зала, вызывая внимания окружающих.
- Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, 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, 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 и как их можно устранить.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Расскажите, какое в вашем здании специальное оборудование, например, подъёмник для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске. Не стесняйтесь показать, где находится туалет для инвалидов, это может помочь им быстрее адаптироваться.

При общении с людьми с плохим зрением и незрячими

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные 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 и учитывать при общении.

- Предлагаю свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слабовидящего человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких притолах и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- 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.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений, вроде «Стакан находится где-то на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан находится по середине стола».
- Если в вашей библиотеке есть специальная аппаратура для чтения слабовидящими людьми, то сообщите об этом посетителям с проблемами зрения.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

При общении с людьми с нарушением слуха

Существует несколько типов и степеней проблем со слухом. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

- Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать.

- 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.
- Подойдите, если можно, к неслышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите 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 по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Иногда контакт достигается, если неслышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.
- 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 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.
- Очень часто слабослышащие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, 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, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Сообщите, что в вашей библиотеке может быть ему интересно, например, коллекция фильмов с субтитрами, возможно, это заинтересует слабослышащего посетителя.

При общении с людьми с задержкой в интеллектуальном развитии и проблемами в общении

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

При общении с людьми, имеющими психиатрические проблемы

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи

- 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, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. 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.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

При общении с людьми с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей. Непроизвольные движения могут возникать у людей с ДЦП или с повреждением спинного мозга.

- Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует обращать на него пристальное внимание.
- При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.
- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.
- При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе «люди с затруднениями в речи».

У людей с разными видами инвалидности есть свои особенности, которые влияют на их взаимодействие с другими людьми. Но, прежде всего – это люди, обычные люди, такие же, как все остальные. Если держать это всегда в голове, то проблем в общении будет возникать значительно меньше, и вы поймете, что общение с людьми с инвалидностью – это обычный несложный процесс.

Главное в общении – быть открытым и доброжелательным, и у вас все получится!