

ГУК ТО «Тульская областная специальная  
библиотека для слепых»

**Этика общения и сопровождения  
лиц с ограниченными  
возможностями здоровья**

Методические рекомендации

Тула, 2018

ББК 87.7

Э 90

Составитель: М.В. Лунева

Редактор: Е.А. Чепелева

Компьютерная верстка и печать: Н.П. Мызенкова

Ответственная за выпуск: А.М. Чуканова

**Этика общения и сопровождения лиц с ограниченными возможностями здоровья** : метод. рек. / ТОСБС ; сост. М.В. Лунева ; ред. Е.А. Чепелева ; компьютерная верстка и печать Н.П. Мызенковой ; отв. за вып. А.М. Чуканова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Тула, 2018. – 47 с.

Как мало мы знаем о тех, кто совсем рядом с нами, но не может с нами общаться в силу своих особенностей. Мы все, окружающие, можем создать благоприятную среду, в которой инвалиды могут адаптироваться и с наибольшей полнотой проявить свои способности.

Этические нормы общения необходимо знать всем людям, сталкивающимся с инвалидами для того, чтобы уметь наладить контакты с ними.

Второе издание дополнено рекомендациями для сопровождающих лиц. Издание адресовано специалистам учреждений и организаций, занимающихся проблемами инвалидов и инвалидности, может быть полезно представителям общественных организаций, каждому, сталкивающемуся с человеком с ограниченными возможностями здоровья.

*Основное правило – не давать сломить себя ни людям,  
ни обстоятельствам!*

Мария Склодовская-Кюри

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплен ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;*
- равенство возможностей;*
- недискриминация;*
- доступность.*

Статья 29 Конвенции гарантирует инвалидам политические права и возможность пользоваться ими наравне с другими и обеспечивает им возможность эффективно и всесторон-

не участвовать в политической и общественной жизни наравне с другими, в том числе иметь право и возможность голосовать и быть избранными.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности.

Президент РФ Владимир Владимирович Путин сказал: «Доступность – это не только сооружение пандусов, специальных лифтов, приспособление дорог и общественного транспорта. Не меньшую роль призвана играть и настройка под нужды инвалидов правил работы наших социальных, информационных и прочих служб».

Создание доступной среды для инвалидов регулируют: Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15); Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ (ред. от 29.12.2015 г.) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»; Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (п. 4 ст. 19).

Реализация на практике требований правовых актов, касающихся создания доступной среды для инвалидов, является исполнением обязательств, взятых перед инвалидами российским обществом в лице государства, ратифицировавшего

Конвенцию о правах инвалидов.

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

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 этика* – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная, или так называемая деловая этика, призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

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, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

Совершенствование этических аспектов взаимоотношений с инвалидом помогает утверждению в общественном соз-

нании идеалов альтруизма и гуманизма, способствует социокультурной реабилитации наших соотечественников с ограниченными возможностями.

## **Основные нормы этики общения с инвалидами**

Основные нормы этики, которыми должны обладать все лица, занятые проблемами инвалидности и инвалидов:

- ❖ ответственное отношение к людям и выполняемой работе;

- ❖ коммуникабельность, непредвзятость, корректность по отношению ко всем инвалидам;

- ❖ вежливость, внимательность, отзывчивость, способность отстоять собственное мнение без вступления в споры и оскорбления;

- ❖ умение слушать и слышать человека, учитывая его запросы, интересы, настроения;

- ❖ умение находить нужный тон, целесообразную форму общения в зависимости от индивидуальных особенностей человека;

- ❖ доброжелательность, способность непринужденно и увлекательно вести беседу, охотно помогать в решении проблемы;

- ❖ терпимость, эмоциональная уравновешенность, контроль над своими эмоциями, их проявлениями;

- ❖ порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности;

- ❖ общительность, личное обаяние, приятная внешность.

В последнее время в современном обществе происходит осознание того, что в мире существует огромное количество

инвалидов, и что они тоже являются частью общества и имеют с нами равные права.

Постановлением Правительства РФ от 1 декабря 2015 года №1297 утверждена государственная программа «Доступная среда» на 2011–2020 годы.

Госпрограмма «Доступная среда» направлена на создание правовых, экономических и институциональных условий, способствующих интеграции инвалидов в общество и повышению уровня их жизни.

Для многих общение с людьми с ограниченными возможностями становится настоящим испытанием. Люди боятся задеть инвалида неосторожным словом, взглядом, заставить человека почувствовать себя не комфортно.

Инвалиды привыкли к тому, что на них смотрят. Но им не может быть приятно, когда их рассматривают. Это принципиально разные вещи.

Основное правило общения с инвалидами заключается в том, что вы никогда не должны показывать им свое превосходство и излишнюю сердобольность, и навязчивое сочувствие. Общаться с инвалидами нужно так же, как вы общаетесь с остальными людьми и вести себя при этом нужно так же, как вы ведете себя всегда. И смотреть на людей с ограниченными возможностями на улице нужно так же, как вы смотрите на всех остальных. И ни в коем случае не нужно относиться к инвалиду как к ущербной личности. Можно иметь руки и ноги, ходить и бегать, но при этом быть самым несчастным человеком на Земле. И, наоборот, можно не иметь возможности ходить, но при этом иметь настолько богатый внутренний мир и глубокую любовь к жизни, запас оптимизма и душев-

ных сил, что назвать такого человека несчастным просто язык не повернется.

Этика в общении с людьми с инвалидностью позволяет снять коммуникативные барьеры. Это реально действенный инструмент, который позволяет избежать морального травмирования человека с инвалидностью по причине незнания особенностей поведения с людьми, имеющими различного рода физические ограничения. Несмотря на свою простоту и интуитивную понятность, эти правила малоизвестны. Распространение информации с основными правилами общения с инвалидами будет способствовать формированию толерантного общества. С экранов телевизоров постоянно звучит девиз: «Инвалид не инвалид – люди так не делятся!». Но, к сожалению, вдруг оказалось, что многие из нас не умеют и не знают, как правильно общаться с инвалидами, чтобы не обидеть и не задеть их чувство собственного достоинства.

### ***Как правильно вести себя с инвалидами***

Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием. А еще такие люди, находясь в общественных местах, часто нуждаются в помощи, которую мы, опять же по незнанию, не можем им оказать.

И здесь сами инвалиды приходят на помощь, давая советы, как правильно себя с ними вести.

Знать это нужно каждому современному человеку. Люди с ограниченными возможностями – часть общества, и мы должны сделать их непростую жизнь легче.

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида.

## ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА:

- ❖ Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.
- ❖ Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
- ❖ Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто Ваш соотечественник.
- ❖ Не старайтесь изменить меня. У Вас нет на это права.
- ❖ Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- ❖ Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- ❖ Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.
- ❖ Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.
- ❖ Помогите мне познать то, что я хочу.
- ❖ Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
- ❖ Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.
- ❖ Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет Вам удовольствие.
- ❖ Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- ❖ Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.
- ❖ Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.
- ❖ Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство.
- ❖ Слушайте, поддерживайте и действуйте.

## **Правила этикета при общении с инвалидами**

Работниками учреждений и 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.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

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;
- цивилизованно противостоять манипулированию.

*Общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:*

Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Пожатие руки: 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.

Называйте себя и других: 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 назвать себя.

Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

Внимательность и терпеливость: 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.

Расположение для беседы: 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. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

### **Основные категории (группы инвалидов):**

«В» – инвалид передвигается в коляске;

«С» – инвалид слепой и слабовидящий;

«Е» – инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками);

«К» – инвалид слепоглухой;

«М» – инвалид глухонемой или глухой.

#### ***Инвалид передвигается в коляске***

К этой категории относятся инвалиды с выраженными нарушениями нейромышечных, скелетных и связанных с движением функций, а также инвалиды с ампутациями ниж-

них конечностей. Нуждаются в использовании вспомогательных средств передвижения (кресла-коляски), в обустройстве жилого помещения. Необходима помощь при передвижении, в т.ч. вне дома, при гигиенических процедурах, в ведении хозяйства.

***Ситуационная помощь инвалиду, который передвигается в коляске:***

При посещении инвалидом-колясочником социально значимого объекта, в учреждении выделяется сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из учреждения, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж.

При отсутствии у входа в здание пандуса, к входу выносятся переносные аппарели.

При отсутствии доступного входа в социально значимое учреждение устанавливается кнопка вызова специалиста.

При отсутствии сотрудника, способного помочь инвалиду на коляске войти в учреждение, сотрудник учреждения оказывает необходимую услугу, находясь рядом с инвалидом.

Надписи в учреждениях должны быть в легкочитаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.

В социально значимых учреждениях и организациях, рекомендуется иметь следующую реабилитационную технику: кресла-коляски, ходунки, поручни в туалетных комнатах.

При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалетной комнаты.

## ***Правила общения с инвалидами, которые передвигаются в коляске:***

❖ Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести 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, 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.

❖ Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

❖ Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

❖ 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, которые 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.

### ***Инвалид слепой и слабовидящий***

К этой категории относятся инвалиды со значительно выраженными нарушениями функции зрения. Нуждаются в частичной посторонней помощи (сопровождении) при передвижении в общественных местах, при использовании пассажирского транспорта, в бытовой жизни, при составлении письменных сообщений.

#### ***Ситуационная помощь слепому и слабовидящему инвалиду:***

На входе в учреждение слепого инвалида должен встретить сотрудник, который сопровождает его при передвижении по территории учреждения.

Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении.

При входе в учреждение желательно наличие тактильной плитки и звуковой информация, а информация внутри учреждения должна быть продублирована шрифтом Брайля.

При посещении инвалидом культурно-просветительских и зрелищных учреждений сотрудник учреждения сопровождает его при входе и выходе из театра, музея, клуба, помогает при приобретении билетов, помогает в гардеробе, при необ-

ходимости помогает при посещении туалетной комнаты.

### ***Правила общения со слепыми и слабовидящими инвалидами***

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей 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.

❖ 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.

❖ Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких прилоках, трубах и т.п.

❖ Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

❖ Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

❖ 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. 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 забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- ❖ Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- ❖ Вполне нормально употреблять слово «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». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- ❖ 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.

## ***Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)***

К этой категории относятся инвалиды с выраженными нарушениями нейромышечных, скелетных и связанных с движением функций верхних конечностей (включены инвалиды с ампутациями верхних конечностей). Необходима помощь при гигиенических процедурах, приеме пищи, одевании-раздевании, посещении туалетной комнаты, ежедневно – помощь по ведению хозяйства.

### ***Ситуационная помощь инвалиду с ограничениями в самообслуживании (безрукий либо не действует руками):***

Инвалиду с ограничениями в самообслуживании необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь. Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.

При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться на почте, в банке, в магазине, а также помочь оформить необходимую документацию.

При посещении предприятий общественного питания помочь при еде и питье. В реабилитационных центрах, санаториях, санаториях-профилакториях необходима специальная столовая посуда – тарелки с высокими бортиками, а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно – приспособление для надевания носок, расческа и мочалка с длинной ручкой.

Туалетные комнаты в учреждениях должны быть оснащены ножным или автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук.

### ***Инвалид слепоглухой***

К этой категории относятся инвалиды с сочетанными значительно выраженными нарушениями зрительных и слуховых функций (практическая или абсолютная слепота и тугоухость 4 степени, наступившая до того, как ребенок начал говорить). Нуждаются в частичной посторонней помощи (в т.ч. сопровождении) и специализированной помощи (тифлосурдопереводчика) при передвижении в общественных местах, использовании пассажирского транспорта, в бытовой жизни, при выполнении отдельных и многоплановых задач, при формальных взаимоотношениях, при составлении письменных сообщений.

### ***Инвалид глухонемой или глухой***

К этой категории относятся инвалиды со значительно выраженными нарушениями функции слуха или слуха и речи (двусторонняя остро наступившая тугоухость 4 степени – острая полная потеря слуха, отсутствие навыка чтения с губ, незнание невербальных способов общения; тугоухость 4 степени, наступившая в раннем детстве). Необходима специализированная помощь (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях, в социально значимых учреждениях.

***Ситуационная помощь глухонемому или глухому инвалиду:***

Инвалид глухой при формальном общении нуждается в

услугах сурдопереводчика. При отсутствии сурдопереводчика ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех учреждениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых учреждением.

***Правила общения с инвалидами, испытывающими 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, 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.

❖ 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.

### **Рекомендации для взаимодействия** **с сопровождающими лицами**

Часто вместе с человеком с инвалидностью присутствуют сопровождающие. Например, сурдопереводчик при неслышащем, проводник при незрячем, помощник человека, использующего для передвижения кресло-коляску. Данная ситуация требует учитывать принципиальный этический момент. Рекомендуется всегда обращаться персонально к человеку с инвалидностью, а к его сопровождающему – лишь в случае его согласия или по адресованному именно ему поводу.

Наличие у человека видимых признаков физической инвалидности вовсе не свидетельствует о нарушениях его психики или интеллекта. По этой причине не следует в разговоре с ним активно жестикулировать, растягивать слова, чрезмерно опекать и т.д.

## ***Рекомендации по сопровождению инвалида, передвигающегося на инвалидной коляске***

Обеспечение сопровождения людей, передвигающихся на инвалидной коляске, предполагает учет некоторых особенностей. Так, необходимо соотносить антропометрические данные человека и его ситуационного помощника. Не стоит в качестве сопровождающего выбирать хрупкую девушку, если вес человека очевидно велик. Всегда предпочтительно пригласить или назначить помощника, обладающего хорошими физическими данными.

При сопровождении человека, передвигающегося на инвалидном кресле, ситуационный помощник должен следить за правильным положением своего тела, чтобы избежать чрезмерной нагрузки на позвоночник. Ему следует:

- стоять полностью на стопе;
- держать спину прямой, а ноги – полусогнутыми;
- использовать силу мышц рук и ног;
- свести к минимуму нагрузку на позвоночник.

Другими значимыми элементами, определяющими безопасность инвалида, являются одежда и обувь сопровождающего. Одежда не должна быть чрезмерно тесной, затрудняя его движения, или наоборот – широкой и длинной, создавая риски наматывания на колеса кресла-коляски. Обувь на высоких каблуках либо со скользкой подошвой может стать причиной трудностей при совместном преодолении многочисленных ступеней или продолжительного спуска/подъема во время дождя или гололеда.

Обязательным компонентом сопровождения является постоянное согласование действий помощника и человека в инвалидном кресле-коляске. Перед тем, как совершить опреде-

ленный маневр, например, резко наклонить кресло вперед или назад, следует сообщить об этом человеку, в нем сидящему, иначе от неожиданности он может опрокинуться или выронить что-либо. Вместе с тем, не следует за него делать то, что он может выполнить без посторонней помощи: проехать самостоятельно отрезок пути, открыть дверь, переехать порог. Чрезмерная опека может психологически задеть инвалида и вызвать у него чувство зависимости.

При сопровождении человека, передвигающегося на инвалидном кресле, по ровной поверхности следует катить коляску плавно, учитывая состояние поверхности дороги или тротуара, со скоростью, которая будет комфортной для инвалида. В случае если передние колеса коляски «наткнутся» на препятствия (попадут в углубление или расщелину), ни в коем случае нельзя толкать коляску вперед. Это неминуемо приведет к тому, что человек выпадет из коляски на землю. Необходимо наклонить коляску назад, поставить ее на задние колеса так, чтобы передние колеса оказались приподнятыми над поверхностью земли, и в таком положении переехать через препятствие. Затем плавно опустить передние колеса на землю и продолжить движение на всех четырех колесах. Следует катить коляску, держа ее за ручки, но, не опираясь на них, поскольку коляски некоторых моделей, особенно активные, при излишнем нажиме на ручки легко переворачиваются назад.

### ***Рекомендации по сопровождению инвалидов, имеющих трудности при передвижении***

Предлагая помощь в сопровождении, не следует забирать у человека трость или костыли, рекомендуя при этом опе-

реться на свою руку. Как известно, подобные средства реабилитации выполняют для него важную опорную функцию, а также стабилизируют его равновесие. Будьте готовы к тому, что ваше предложение может быть отклонено, поскольку в своих индивидуальных средствах он уверен, а в физической силе сопровождающего – нет. Следует учитывать, что положение тела некоторых людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата может зависеть от состояния и положения их рук. Намерение помочь не должно приводить к нарушению их равновесия. По этой причине следует исключать даже временный захват рук таких людей.

Многие заболевания опорно-двигательного аппарата (имеющие временный или постоянный характер) вызывают боль, которая снижает мобильность человека. Для инвалида, передвигающегося с помощью костылей или опорной трости, определенную опасность представляют другие люди, которые могут его не заметить, но сильно толкнуть. По этой причине иногда достаточно просто идти рядом с ним. Усаживая человека с выраженными нарушениями функций движения, необходимо уточнять, нуждается ли он в опорной спинке. Рекомендуется с пониманием воспринимать отказ от предложения присесть. Некоторым людям лучше стоять, исключая болевой синдром, возникающий при вставании или когда они сидят.

Важно приспособливаться к медленной ходьбе маломобильного человека, учитывая его индивидуальные особенности. Решая предложить помощь, сопровождающий должен быть готов к тому, что рука, на которую опирается инвалид, быстро начнет уставать. Не следует скрывать этого, выбирая остановку для отдыха.

У инвалида может быть затруднена возможность захвата, удержания предмета рукой или, например, повышена чувствительность при прикосновении. Не опасайтесь задать вопрос об индивидуальных особенностях, если они существенны для сопровождения или условий его пребывания.

Не забывайте предложить помощь в поддержке пальто, сумок, иных предметов. При открывании и закрывании тяжелых дверей помощь обязательна.

### ***Рекомендации по сопровождению незрячего или слабовидящего человека***

Если рядом с вами человек с нарушениями функции зрения и вы приняли решение помочь ему, то будьте эмоционально готовы как к принятию вашего предложения, так и к отклонению его. Возможно, что в данном месте или помещении он уже хорошо ориентируется. Однако практика подтверждает, что в большинстве случаев ваша помощь будет принята с благодарностью.

Как известно, умелое сопровождение обеспечивает не только безопасность передвижения, но и снимает у незрячего или слабовидящего человека излишнее напряжение. Это важные факторы его активной самостоятельной жизни. Предложите незрячему или слабовидящему взяться за ваши локоть или предплечье. Не забудьте поинтересоваться, с какой стороны ему лучше идти, порой это важно, ведь он может быть как правой, так и левой. Рекомендуйте ему держать свою руку легко, чтобы не сковывать ваши движения, но и достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он может следовать за вами на расстоянии полушага, повторяя все ваши повороты, подъемы и спуски. Соответственно, вторая

рука сопровождаемого останется свободной. Он сам принимает решение, нести ли в ней какие-либо вещи, предметы или использовать для ориентирования. Сопровождаемому вами человеку необходимо давать определенную свободу, и тогда передвижение с ним будет значительно легче.

В магазине, если слепой хочет выбрать покупку, назовите по очереди все виды интересующего его товара, их цену, качество, внешний вид. Если товар можно посмотреть руками, дайте его незрячему в руки, называя каждый вид, чтобы он мог получить представление о форме, размерах, качестве товаров. Зрячий помощник бывает очень нужен при выборе одежды, т.к. человеку без зрения самостоятельно трудно оценить, идет ему тот или иной фасон или цвет.

В общественном транспорте предложите незрячему сесть, если есть место, положив его руку на спинку сиденья. Не надо уговаривать сесть или усаживать силой.

### ***Техника прохода в узких местах***

В узких местах и проходах, в том числе в дверных проемах, где удобнее проходить один за другим, сопровождающий должен идти первым. Он отводит руку назад, а незрячий несколько вытягивает свою руку и следует на расстоянии одного полного шага, чтобы не наступать спутнику на пятки. Когда сопровождающий встает в обычную позу, сопровождаемый знает: далее путь свободен – и занимает свое место в полушаге от сопровождающего.

Двери могут открываться налево и направо, от себя и на себя. Сопровождающему следует открывать дверь и проходить первым, проводя за собой незрячего. Следует помнить, что человек, имеющий ограничения зрения, может столкнуться с кем-то за дверью, если вы пропустили его вперед себя. В

случае, когда дверь удерживается пружиной или слишком тугим доводчиком, следите за тем, чтобы она не ударила незрячего человека в лицо, ведь он не сможет увидеть ее и защититься рукой. При входе в помещение или выходе из него сопровождающий открывает дверь, а незрячий свободной рукой закрывает ее, не теряя при этом контакта с сопровождающим.

### *Техника прохода через двери*

Неопытный человек, предлагающий свою помощь, иногда берет незрячего или слабовидящего под руку и ведет его впереди себя. Это ошибка сопровождения. В подобном положении человек с низким уровнем зрительного восприятия чувствует себя неуверенно, ему приходится первым встречаться с неожиданными препятствиями на пути. В их числе и приоткрытые двери, и неровности дорожного или полового покрытия, и случайно оставленные посторонние предметы. Любое из них несет риск травмы.

Сопровождаемый человек всегда внимательно следит даже за незначительными изменениями положения руки ведущего. Старайтесь не делать рывков или резких движений. Перед препятствием, как правило, ритм шагов сопровождающего нарушается. Это позволяет сопровождаемому определить близость препятствия.

Не забывайте заранее предупреждать сопровождаемого человека о находящихся на пути следования препятствиях и перепадах высоты. Особое внимание уделяйте контролю встречи с любыми нависающими предметами.

Если возникла необходимость повернуть или обогнуть препятствие, не тяните сопровождаемого за руку – для него это, как правило, очень неудобно. Необходимо корректно

сделать легкий нажим на руку в нужную сторону и предупредить человека голосом о предстоящем маневре.

Если по какой-либо причине возникает необходимость на время сменить руку, то сопровождающий остается стоять на месте, а незрячий или слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его.

### ***Техника смены опорной руки***

При подъеме или спуске по лестнице сопровождающий должен всегда опережать человека с низким зрением на ступеньку. Если у лестницы есть перила, следует при спуске предложить сопровождаемому воспользоваться этой дополнительной опорой и в случае согласия положить его руку на них. Спускаясь с лестницы, незрячий придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим спутником. При подъеме ситуационный помощник придерживается за перила, а сопровождаемый идет рядом с ним.

### ***Техника спуска по лестнице с незрячим***

Когда сопровождающий достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается незрячий, выравнивается, что говорит ведомому о завершении спуска или подъема.

Подходить к лестнице надо под прямым углом. Передвигаться при спуске с лестницы или подъеме необходимо перпендикулярно ступеням. При спуске в целях безопасности надо принять строго вертикальное положение, перенеся центр тяжести собственного тела на пятки. При подъеме слегка наклоняйтесь вперед, перенося центр тяжести собственного тела на пальцы ног.

При спуске с лестницы сопровождающий должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как

сойдет с последней ступеньки. Если он сделает это раньше, человек с низким зрением, предположив, что лестница уже кончилась, может оступиться.

Перед тем, как сойти со ступеньки, подняться на ступеньку или бордюр тротуара, следует приостановиться и предупредить сопровождаемого: «Ступеньки вниз!», «Бордюры вверх!».

Помните, что вы должны контролировать расширившееся пространство на пути движения, чтобы не задеть встречного человека, выступ стены, стеллаж и тому подобное.

Привыкнув к манере сопровождения, ведомый вами человек начинает откликаться уже на незначительные предупредительные движения. Отпадает необходимость в устных предупреждениях. Однако помните, что подобная слаженность движений крайне редко приходит с первой встречи.

### ***Техника усаживания незрячего***

Усаживая незрячего человека на стул или в кресло, вы должны подвести его к креслу или к стулу, положить его руку на спинку стула или подлокотник кресла. Это поможет человеку скоординировать свои движения и сесть максимально удобно. Если же сопровождаемого усаживают за стол, то по положению стула он может сам определить, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка вытянет вперед до соприкосновения со столом, затем, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет.

Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены или в первом ряду зрительного зала, сопровождающий вместе со своим спутником поворачивается спиной, чтобы он через соприкосновение телом мог почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

## *И, наконец...*

Пусть вас не смущает столь обширный список 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 своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если вы стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить. 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 все будет хорошо.

## **СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ**

### **Абилитация**

Комплекс мероприятий, направленных на формирование и развитие функциональных систем организма, способностей индивида, естественное становление которых затруднено в силу болезни, дефекта, с целью социальной интеграции инвалида. Термин «абилитация» целесообразно применять к детям раннего возраста с отклонениями в развитии, так как в отношении раннего возраста речь может идти не о возвращении способности к чему-либо, утраченной в результате травмы, болезни и т.п., а о первоначальном ее формировании.

### **Абилитация социокультурная**

Процесс формирования функций, навыков и способностей, необходимых для активного приспособления индивида к социокультурной среде, к ее культуре, традициям, нормам и правилам с целью наращивания социального потенциала, то есть возможности личности реализоваться в данном сообществе.

### **Адаптация**

Процесс приспособления к новым или меняющимся условиям.

### **Адаптация социальная**

Процесс интеграции человека в общество, в результате которого достигается формирование самосознания и ролевого

поведения, способности к самоконтролю и самообслуживанию, адекватных связей с окружающими.

### **Аудиовизуальные материалы**

Материалы, содержащие звуковую, изобразительную или изобразительно-звуковую информацию, которая воспроизводится с помощью технических средств.

### **Аудиоиздания**

Документы, передающие информацию без посредства графических знаков в виде фонограммы, выполненной в стандартном формате. К их числу относятся издания, основным материалом которых являются звукозаписи, а текст и изображения носят сопроводительно-пояснительный характер. К аудиоизданиям следует относить и «говорящие» книги.

### **Всероссийское Общество Слепых (ВОС)**

Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых (ВОС) – общероссийская общественная организация инвалидов, основанная в 1925 году на членстве инвалидов I и II групп по зрению, граждан Российской Федерации. ВОС создано для социальной защиты инвалидов с наиболее тяжелой категорией инвалидности – инвалидов по зрению, их реабилитации и обеспечения им равных возможностей. Основными целями ВОС являются: защита прав и интересов, социальная реабилитация и интеграция, приобщение к труду, образованию, культуре и спорту, развитие общественной активности инвалидов по зрению, содействие в улучшении их материально-бытовых условий, активное привлечение к решению этих проблем органов государственной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

## **Вспомогательные технические средства для лиц с нарушением зрения**

Технические средства, дающие возможность слепым и слабовидящим людям преодолевать их физический недостаток и действовать на равных со зрячими. Эффективность технического средства определяется эффективностью деятельности пользователя с нарушением зрения.

### **«Говорящая» книга**

Текстовое издание (книга, брошюра и т.п.), записанное в виде речевых фонограмм на различные носители (магнитную ленту, оптический диск и др.) и предназначенное, в отличие от аудиоиздания, для использования исключительно инвалидами по зрению или лицами с другими физическими недостатками, испытывающими трудности при чтении плоскочечатных изданий. Для записи «говорящих» книг применяются специальные форматы.

### **День белой трости**

Движение, возникшее в США в конце 60-х годов прошлого века по инициативе Международной федерации слепых (МФС). В 1987 году к нему присоединилось ВОС. С тех пор в стране ежегодно проходят дни, недели и декады белой трости. Однако в календаре такой даты нет, поэтому в большинстве стран подобные мероприятия связывают с днем рождения (13 ноября) Валентина Гаюи – основоположника тифлопедагогики, первого создателя учебных заведений для слепых во Франции и России.

### **Игротерапия**

Метод реабилитации детей и взрослых, в основе которого лежит признание игры важным фактором развития лично-

сти. Игра может применяться как способ индивидуального воздействия и в условиях групповой психотерапии. Игротерапия включает такие средства, как игры с предметами, разыгрывание ролей и определенных сюжетов.

### **Инвалид**

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. Признание лица инвалидом осуществляется Государственной службой медико-социальной экспертизы.

### **Инвалидность**

Любое ограничение или отсутствие (вследствие дефекта) возможности осуществлять определенный класс действий таким образом или в таких рамках, которые принято считать нормальными.

### **Интеграция инвалида в общество**

Включение инвалидов в жизнь общества во всех ее сферах.

### **Интеграция инвалида социокультурная**

Полноценная включенность инвалида в социокультурную жизнь, при которой его дефект в результате компенсации не мешает ни ему, ни окружающим в процессах социального взаимодействия.

### **Интегрированное библиотечное обслуживание инвалидов**

Участие широкого круга библиотек в информационном обеспечении инвалидов.

## **Лицо с ограниченными возможностями в жизнедеятельности**

Лицо с временными или приобретенными, врожденными и неврожденными ограничениями жизнедеятельности.

### **Международный день инвалида**

Провозглашен Генеральной Ассамблеей ООН (резолюция №47/3 от 14 октября 1992 г.). Объявлен в конце Десятилетия инвалидов Организации Объединенных Наций с целью дальнейшей интеграции в жизнь общества лиц с инвалидностью. Отмечается ежегодно 3 декабря. В России отмечается с 1993 года.

### **Ограничения в жизнедеятельности**

Полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться или заниматься трудовой деятельностью.

### **Программные тифлотехнические средства**

Программные средства, предоставляющие инвалидам по зрению возможность работать на компьютере.

### **Реабилитация**

Комплекс медицинских, педагогических, профессиональных, юридических мероприятий, направленных на восстановление здоровья и трудоспособности лиц с ограниченными физическими и психическими возможностями в результате перенесенных заболеваний и травм.

### **Реабилитация социально-психологическая**

Восстановление психических функций, процессов целостного адекватного поведения и личности врожденно ослеп-

шего и взросло ослепшего, нарушенных в результате потери зрения, осуществляемое психологическими средствами и методами.

### **Реабилитация социокультурная**

Комплекс мероприятий и процесс, имеющие целью помочь инвалиду достигнуть и поддерживать оптимальную степень участия в социальном взаимодействии и коммуникации, необходимый уровень культурной компетентности, что обеспечивает ему средства для позитивных изменений в образе жизни и наиболее полную интеграцию в общество за счет расширения рамок его независимости.

### **Реадаптация**

Приобретение инвалидом таких новых навыков взаимодействия и поведения в стандартных социокультурных ситуациях, которые позволяют ему компенсировать вновь возникший дефект.

### **«РЕАКОМП»**

Институт профессиональной реабилитации и подготовки персонала Всероссийского общества слепых «РЕАКОМП» был создан на базе Главного центра компьютерных технологий и Института повышения квалификации для организации многоплановой работы с инвалидами по зрению с целью восстановления личного и профессионального статуса инвалидов по зрению посредством применения современных технологий, символом и базой которых является компьютер. В своей работе «РЕАКОМП» использует новейший опыт и достижения в области информационных технологий и социальной реабилитации, а также собственные исследования; осуществ-

ляет обучение инвалидов по зрению навыкам работы с компьютерной техникой. Находится в Москве.

### **Региональная организация (отделение) ВОС**

Структурное подразделение Всероссийского общества слепых, организованное по территориальному признаку (республика, край, область). Региональная организация действует на основании единого Устава и других нормативных документов ВОС, подлежит государственной регистрации в соответствии с действующим законодательством и является юридическим лицом. В региональной организации по решению правления создаются местные организации при наличии не менее 15 членов Общества, инвалидов по зрению. Местная организация ВОС не является юридическим лицом. Решением бюро в местных организациях могут создаваться группы в составе не менее трех членов ВОС.

### **Рельефно-графические пособия**

Рельефные изображения на плоскости (рисунки, чертежи, географические карты и т.п.), рассчитанные на восприятие исключительно с помощью осязания.

### **Репродуцирование**

Процесс воспроизведения техническими средствами издательских оригиналов в доступном для незрячих и слабовидящих пользователей формате.

### **Секограмма**

Почтовое отправление, подаваемое в открытом виде, с вложением, предназначенным исключительно для слепых. Плата за пересылку наземным транспортом внутренних и международных секограмм не взимается.

## **Слабовидение**

Снижение зрения, при котором острота центрального зрения на лучше видящем глазу с использованием очковой коррекции находится в пределах 0,05-0,2 (в медицине) или до 0,4 (в педагогике).

## **Слуховая адаптация**

1) Приспособление к окружающей среде в целях облегчения оптимального слухового восприятия.

2) Образование и подделка звуковых образов.

## **Собака–проводник слепого**

Специально обученная собака предназначается для оказания помощи человеку, потерявшему зрение, в ориентировании на местности и для замены помощи другого (зрячего) человека. Для дрессировки могут использоваться собаки различных пород: немецкие овчарки, колли, эрдельтерьеры, ротвейлеры и другие не очень крупные, но и не мелкие, уравновешенные, спокойные, доверчивые, с хорошо развитым зрением и слухом собаки. Дрессировка собак-проводников в нашей стране в основном проводится в специальной школе Центрального правления Всероссийского общества слепых.

## **Социальная защита инвалидов**

Система гарантированных государством экономических, правовых мер и мер социальной поддержки, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

## **Среда жизнедеятельности, доступная для инвалида**

Обычная среда, адаптированная с учетом потребностей, возникающих в связи с инвалидностью, и позволяющая лицам с ограниченными возможностями вести независимый образ жизни.

## **Средства социокультурной реабилитации**

Совокупность институциональных структур, методов, социокультурных технологий, ориентированных на помощь инвалидам в адаптации к стандартным социокультурным ситуациям.

## **Тактильная рукодельная книга**

Книга, изготовленная без применения или с минимальным применением технических средств. Она предназначена для распространения содержащейся в ней информации через тактильные ощущения и содержит цветные рельефные рисунки и/или объемные изображения, выполненные из различных материалов, на ощупь максимально приближенных к оригиналу, а также текст (художественный либо познавательный), напечатанный рельефно-точечным и/или укрупненным шрифтом.

## **Тактильная чувствительность**

Один из видов кожной чувствительности; чувствительность к прикосновению, давлению и вибрационным воздействиям на поверхность кожи.

## **Тактильное рукодельное издание**

Самостоятельно оформленный документ, созданный без применения или с минимальным применением технических средств, имеющий выходные сведения и предназначенный

для восприятия содержащейся в нем информации через тактильные ощущения.

### **Тактильный**

Воспринимаемый через ощущения прикосновения, давления и частично вибрации.

### **Тактильный дисплей**

Компьютерное тифлотехническое устройство универсального назначения, предназначенное для преобразования поступающей в виде цифрового кода информации в символы, отображаемые в кодах шрифта Брайля, и представления их для тактильного восприятия.

### **Технические средства реабилитации**

Совокупность специальных устройств и приспособлений, позволяющих осуществлять не только замещение анатомических и функциональных дефектов организма, но и способствующих активному приспособлению личности к окружающей действительности.

### **Тифломагнитофон (тифлоплеер)**

Устройство, предназначенное для воспроизведения «говорящих» книг людьми с нарушением функции зрения, а также для приема радиовещательных станций в диапазонах УКВ, СВ, КВ. Кассетный двухскоростной (2,38 и 4,76 см/сек) четырехдорожечный монофонический тифломагнитофон работает от электросети или элементов питания.

### **Тифлотехника**

Отрасль приборостроения, занимающаяся конструированием и производством тифлотехнических средств (тифлоприборов), предназначенных для коррекции и компенсации нарушенных зрительных функций.

## **Тифлотехнические средства**

Технические средства реабилитации инвалидов по зрению, применяемые для компенсации ограничений в получении и передаче визуальной информации.

### **Тифлофлэшплеер**

Аппарат относится к техническим средствам реабилитации инвалидов по зрению и предназначен для воспроизведения цифровых «говорящих» книг для незрячих, записанных на флэш-картах. Он является современной альтернативой тифломагнитофонам с магнитными аудиокассетами и компакт-дисками и в будущем должен будет полностью их заменить. Компактный и простой в эксплуатации, обладает широкими возможностями навигации по элементам форматирования «говорящей» книги – главам, страницам, абзацам, фразам и т.п., осуществляемой по принципу уровней. Кроме того, он имеет прочный корпус и автономные источники питания со сверхдолгим ресурсом, что делает его надежным спутником в любой ситуации.

### **Толерантность**

Терпимость к образу жизни, поведению, чувствам, мнениям, идеям, верованиям, отличным от собственных. Не являясь врожденным свойством личности, толерантность формируется в течение жизни путем воспитания и самовоспитания.

### **Трость для слепых**

Длинный белый (обычно металлический) стержень, предназначенный для помощи в преодолении препятствий и опасностей окружающей среды. Существует в основном три конструкции тростей: складные, не складные, телескопические. Вытянутая трость увеличивает пространственный ради-

ус ее действия. Трость, окрашенная в белый цвет, усиливает контрасты и указывает на то, что ее пользователь – слепой.

### **Флэш-карта**

«Говорящая» книга с криптозащитой, которая позволяет исключить возможность их прослушивания на обычных флэш-плеерах и компьютерах. Каждая такая флэш-карта (тип SD, емкость 1 Гб) упакована в специальный пластиковый контейнер и содержит от 2-х до 5-ти произведений общим объемом звучания до 46 часов. Предназначена для инвалидов по зрению и других лиц с физическими недостатками, испытывающих трудности при чтении плоскочечатных текстов.

### **Читающая машина**

Универсальное автоматизированное информационное устройство, обеспечивающее разным категориям незрячих пользователей возможность самостоятельного чтения плоскочечатных текстов (книги, периодические издания и другие документы) посредством синтеза речи. Важнейшими компонентами читающего устройства для слепых являются: микрокамера, сканирующая печатный текст или изображение; электронный преобразователь, переводящий оптические сигналы в осязаемое (рельефное) изображение; тактильное устройство вывода (сложная многовибраторная антенна, состоящая из вибрирующих стержней); звуковой генератор; говорящее устройство.

### **Шрифт Брайля**

Рельефно-точечный шрифт для письма и чтения слепых, разработанный в 1829 году французским слепым тифлопедагогом Луи Брайлем (1809-1852 гг.). Адаптирован к различным языкам и получил всемирное распространение, вытеснив ме-

нее совершенные виды рельефного шрифта. Первую попытку приспособить шрифт Брайля под русскую азбуку сделал в 1861 году ослепший в детстве князь Д.М. Оболенский (1844-1918 гг.). Окончательный вариант русского алфавита Брайля введен в действие в 1881 году. Первая в России книга по системе Брайля издана А. Адлер в 1885 году. Регулярное книгопечатание по системе Брайля в России ведется с 1925 года.

Шрифт Брайля состоит из комбинаций выпуклых точек (от одной до шести), с помощью которых изображаются различные знаки – буквы алфавита, цифры, знаки препинания, знаки математических и химических формул, нотные знаки. Размер точек и расстояние между ними в шеститочии должны строго выдерживаться в пропорциях (так называемая формула шеститочия). Нарушение формулы ведет к искажению брайлевских знаков, что резко снижает и даже делает невозможным их восприятие с помощью осязания.

### **Электронная лупа**

Видеосистема, увеличивающая изображение плоскочечатных документов. Предназначена для чтения текста слабовидящими пользователями.

### **Электронное издание для слепых**

Электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения. На этикетке контейнера электронного документа, предназначенного для использования незрячими, располагается логотип «Издание для слепых и слабовидящих», а также информация о правомерности вос-

произведения произведения с указанием законодательных актов, на основании которых была произведена запись.

### **Электронные тифлотехнические средства**

Тифлотехнические средства, основанные на применении различных электронных устройств.

## Список использованной литературы:

1. Кодификатор категорий инвалидности [Электронный ресурс] // Медико-социальная экспертиза : [сайт]. – М., 2011-2014 . – Режим доступа: [http://www.invalidnost.com/publ/sotrudnikam\\_sluzhby\\_mseh/kodifikator\\_kategorij\\_invalidnosti/3-1-0-450](http://www.invalidnost.com/publ/sotrudnikam_sluzhby_mseh/kodifikator_kategorij_invalidnosti/3-1-0-450)
2. Конвенция о правах инвалидов [Электронный ресурс] : принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года // ООН : [сайт]. – [Б.м., б.г.]. – Режим доступа: [http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability)
3. Матвеева, Е.О. Этические аспекты взаимодействия библиотекаря с читателем-инвалидом / Е.О. Матвеева // Вестник МГУКИ. – 2012. – № 3. – С. 205-210.
4. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи [Электронный ресурс] / Р.Н. Жаворонков и [др.] ; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х Ч. – М., 2015. – 555 с. – Режим доступа: [http://glazunovcons.ru/images/pictures/license/metodicheskoe\\_posobie.pdf](http://glazunovcons.ru/images/pictures/license/metodicheskoe_posobie.pdf)
5. Прудинник, Т. Как правильно вести себя с инвалидом [Электронный ресурс] / Т. Прудинник // Информационное агентство Интерфакс-Запад : [сайт]. – [Б.м.], 1991-2016. – Режим доступа: <http://www.interfax.by/article/56700>
6. Рохманова, М.В. Нормативно-правовая основа реабилитации и социальной интеграции инвалидов, формирова-

ния доступной среды жизнедеятельности : [презентация] / М.В. Рохманова. – СПб., 2014.

7. Руководство по обеспечению доступности услуг в библиотеках Российской Федерации для инвалидов и других маломобильных граждан / Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих ; авт.-сост. Ю.Ю. Лесневский ; [сост. Ю.Э. Львутина ; ред. Г.В. Фромичева ; худож. С.В. Чепикова]. – Новосибирск, 2016. – 331 с. : ил., табл.

8. Социокультурная реабилитация инвалидов : метод. рек. / под ред. В.И. Ломакина и [др.]. – М., 2002. – 144 с.

9. Шапошников, А.Е. Библиотечное обслуживание лиц с ограниченными возможностями : материалы в помощь б-кам, обслуживающим инвалидов / А.Е. Шапошников ; ред. Г.П. Коваленко ; отв. за вып. А.Д. Макеева ; РГБС. – М., 2002. – 197 с.

## Оглавление

Введение .....	3
Основные нормы этики общения с инвалидами .....	6
Правила этикета при общении с инвалидами.....	10
Основные категории (группы инвалидов) .....	12
<i>Инвалид передвигается в коляске</i> .....	12
<i>Инвалид слепой и слабовидящий</i> .....	15
<i>Инвалид ограничен в самообслуживании</i> .....	18
<i>Инвалид глухонемой или глухой</i> .....	19
Рекомендации для взаимодействия с сопровождающими лицами .....	21
<i>Рекомендации по сопровождению инвалида, передвигающегося на инвалидной коляске</i> .....	22
<i>Рекомендации по сопровождению инвалидов, имеющих трудности при передвижении</i> .....	23
<i>Рекомендации по сопровождению незрячего или слабовидящего человека</i> .....	25
Словарь терминов, используемых в работе с инвалидами ...	31
Список использованной литературы.....	45

Тульская областная специальная  
библиотека для слепых

300004, г. Тула,  
ул. Щегловская засека, 9

(4872) 41-66-14  
41-03-36  
41-04-81

E-mail: [tosbs@tularegion.ru](mailto:tosbs@tularegion.ru)  
[biblblind@mail.ru](mailto:biblblind@mail.ru)

Сайт: [www.tosbs.ru](http://www.tosbs.ru)