

# КУЛЬТУРА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛЮДЬМИ



С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

# Содержание

- |    |   |
|----|---|
| 04 | НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ СПРАВКА   |
| 06 | МЕДИЦИНСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ<br>МОДЕЛИ ИНВАЛИДНОСТИ                               |
| 09 | ЯЗЫК И ТЕРМИНОЛОГИЯ   |
| 17 | ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИИ<br>С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ЛЮДЕЙ<br>С ИНВАЛИДНОСТЬЮ |
| 19 | ПРИ ОБЩЕНИИ С НЕЗРЯЧИМ<br>ИЛИ СЛАБОВИДЯЩИМ ЧЕЛОВЕКОМ                          |
| 23 | ПРИ ОБЩЕНИИ СО СЛАБОСЛЫШАЩИМ<br>ИЛИ НЕСЛЫШАЩИМ ЧЕЛОВЕКОМ                      |
| 27 | ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ,<br>ПЕРЕДВИГАЮЩИМИСЯ НА КРЕСЛЕ-КОЛЯСКЕ                   |
| 29 | ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ<br>С НАРУШЕНИЕМ РЕЧИ                                     |
| 31 | ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ<br>С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ                           |



# Введение

В целях содействия развитию инклюзивной культуры в обществе и повышению уровня осведомленности в вопросах инвалидности специалисты Библиотеки Назарбаев Университета разработали настоящее пособие, нацеленное на формирование инклюзивного подхода в оказании услуг и навыков эффективного взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность.

В пособии рассмотрены основные подходы в понимании инвалидности - медицинская и социальная модели, базовые принципы этикета при общении с людьми с инвалидностью, представлена корректная терминология и систематизированы особенности коммуникации и рекомендации для эффективного взаимодействия с людьми с разными типами нарушений: зрения, слуха, речи, двигательных функций и т.п.

Пособие предназначено для всех тех, кто стремится усовершенствовать свои навыки коммуникации с людьми с инвалидностью в быту, образовательной среде или при профессиональном взаимодействии.

# Общее понимание инвалидности

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ СПРАВКА

В Статье 1 Закона РК «О социальной защите инвалидов» от 2005 г. приводится следующее определение:

”

**ИНВАЛИД** - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, травмами, их последствиями, дефектами, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты ”

В данном определении человек с инвалидностью рассматривается как «больной», т.е. несамостоятельный и нуждающийся в опеке.



В то же время в Конвенции о правах людей с инвалидностью (ООН, 2006), ратифицированной РК 20.02.2015 года, указано, что


## ” ИНВАЛИДНОСТЬ —

это эволюционирующее понятие, она является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими ”

Другими словами, инвалидность – это препятствия или ограничения деятельности человека с физическими, умственными, сенсорными, психическими особенностями, вызванные существующими в обществе условиями, способствующими исключению людей из разных сфер жизни.

То есть инвалидность – это социальное, а не медицинское понятие.





Вышеприведенные определения инвалидности являются атрибутами двух основных подходов в понимании инвалидности –

## Медицинской и социальной моделей

Они по-разному трактуют инвалидность как феномен, причины ее возникновения и меры, необходимые для обеспечения прав лиц с инвалидностью.

В частности, медицинская и социальная модели инвалидности разнятся в своих принципах и подходах касательно образования, здравоохранения, занятости и законодательства в сфере инвалидности.

# Основные положения и различия

## Медицинская модель

*Инвалидность – следствие медицинской патологии или дефекта.*

*Проблема в людях с инвалидностью, т.к. они не способны заботиться о себе, самостоятельно принимать решения и, как следствие, нуждаются в уходе и опеке.*

*Гласит, что надо «исправлять» самого человека с инвалидностью.*

*Рассматривает инвалидность как индивидуальную трагедию человека, делающую его непригодным в обществе, «отклонением» от «нормы».*

*Ориентируется на лечение, реабилитацию, коррекцию нарушения, если это невозможно, изоляцию в специальных учреждениях – школах, интернатах, лечебницах.*

## Социальная модель

Инвалидность – не состояние конкретного человека, а следствие сложного комплекса отношений между человеком и социальными барьерами, которые приводят к затруднению или невозможности участия в жизни общества.

Это не нарушение здоровья, а его социальное выражение.

Проблема в обществе и барьерах, не позволяющих людям с нарушением здоровья функционировать в нём на равных и делающих его инвалидом.

Гласит, что надо изменить общество и отношение к людям с инвалидностью, устранив барьеры и создав для них такие же возможности, как и для других.

Рассматривает инвалидность как форму социального неравенства, как социальную роль, проистекающую из доминирующего в обществе порядка.

Ориентируется на устранение существующих барьеров, искоренение стереотипов и предубеждений, деинституализацию - прекращение практики создания специальных, изолированных от общества услуг и учреждений.



## В казахстанском обществе

*доминирует медицинская модель инвалидности, ориентированная на обязательное лечение, реабилитацию, коррекцию нарушения или компенсацию (льготы, пособия и пр.).*

*Она рассматривает человека с инвалидностью как объект, а не субъект социальной политики и стремится изолировать его в специализированных учреждениях.*

*Однако в современном обществе данная модель показала свою неэффективность как теоретический и политико-управленческий подход.*

## В развитых социальных государствах

в качестве основного подхода в трансформации социальной политики и инструмента борьбы за права людей с инвалидностью принята социальная модель.

Именно в рамках социальной модели люди с инвалидностью становятся полноправными участниками общества и обретают субъектность.

# АТТИ • ТЮД

(АНГЛ. ATTITUDE – «ОТНОШЕНИЕ») –

склонность субъекта к определённому социальному поведению; предрасположенность воспринимать, оценивать, осознавать и, как итог, действовать относительно данного социального объекта (явления) определённым образом

## Язык и терминология

Одним из важнейших аспектов культуры инклюзии являются язык и терминология.

Язык и слова, которые мы ежедневно употребляем в речи, воздействуют на наше отношение к явлениям, социальным группам и отдельным индивидам.

В связи с этим, для развития культуры инклюзии важно выработать корректную терминологию, формирующую позитивное отношение к человеку и его особенностям.

К сожалению, общепринятые выражения, используемые в нашем обществе в отношении людей с инвалидностью, зачастую заключают в себе неверные обобщения и предположения и ведут к возникновению, закреплению и распространению стереотипов и предубеждений.

Поэтому в казахстанском обществе необходимо прививать этически выдержанные языковые нормы и толерантную терминологию в отношении людей с инвалидностью.

Рекомендации, приведенные ниже, раскрывают, какие слова и выражения о людях с инвалидностью приемлемы, а какие создают стереотипы и имеют неблагоприятные коннотации.

# Какие слова рекомендуется использовать и каких следует избегать?

Рекомендуемые слова  
и понятия:

- человек с инвалидностью (используемый в законах и нормативах официальный термин «инвалид» – допустим, но не рекомендуется к употреблению в речи и в текстах)

***Слова и понятия, создающие  
стереотипы:***

- *человек с ограниченными возможностями*
- *человек с ограниченными способностями*
- *человек с ограничениями*
- *больной*
- *калека*
- *неполноценный*
- *человек с дефектом / недостатком здоровья*

При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:

- человек без инвалидности
- *нормальный / здоровый*

- человек, использующий инвалидную коляску
- человек, передвигающийся на коляске
- человек на коляске
- человек на кресле-коляске

- *прикованный к инвалидной коляске*
- *паралитик*
- *парализованный*
- *«колясочник»*
- *человек на кресле-каталке*

- человек с инвалидностью с детства / с врожденной инвалидностью
- инвалидность с детства
- врожденная инвалидность

- *врожденный дефект / увечье / отклонение*

- имеет ДЦП (детский церебральный паралич)
- человек (дети) с ДЦП

- *страдает ДЦП*
- *болеет ДЦП*
- *«дэцэпэшник»*

- человек, перенесший полиомиелит
- человек, который перенес болезнь
- имеет инвалидность в результате...

- *страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита*
- *жертва болезни*
- *кривоногий*
- *стал инвалидом в результате...*

- дети с инвалидностью
- дети с особыми образовательными потребностями
- человек с синдромом Дауна
- ребенок (дети) с синдромом Дауна
- человек с аутизмом
- ребенок (дети) с аутизмом (официальный термин – «человек с расстройством аутистического спектра (РАС)»)
- человек с эпилепсией
- человек с особенностями психического развития
- человек с особенностями душевного или эмоционального развития
- *дети-инвалиды*
- *школьники-инвалиды*
- *дети с ограниченными возможностями*
- *«Даун»*
- *«монголоид»*
- *«даунята» (о детях с синдромом Дауна)*
- *человек с болезнью Дауна*
- *больной аутизмом*
- *аутист*
- *эпилептик*
- *припадочный*
- *страдающий эпилептическими припадками*
- *псих*
- *сумасшедший*
- *люди с психиатрическими проблемами*
- *душевнобольные люди*
- *люди с душевным расстройством*

- незрячий
- слабовидящий человек
- с инвалидностью по зрению
- человек с нарушением зрения

- *слепой*
- *совершенно слепой*

- собака-проводник

- *собака-поводырь*

- неслышащий
- слабослышащий человек
- с инвалидностью по слуху
- пользующийся жестовым языком
- человек с нарушением слуха

- *глухонемой (ни в коем случае!)*
- *глухой (как пень)*
- *человек (ребенок) с остатками слуха*
- *использующий язык жестов*

- говорящий на жестовом языке

- *немой*

- жестовый язык (такой же язык, как русский, английский или любой другой)

- *язык жестов (это «самодельный» способ общения для иностранца, не владеющего местным языком, когда нет переводчика)*

- переводчик жестового языка

- *официальный термин «сурдопереводчик»*

# Общие принципы этикета

*Ниже представлены общие правила этикета при общении с людьми с инвалидностью, следуя которым вы проявите высокую культуру принятия и сможете более эффективно взаимодействовать с ними.*

*Правила распространяются на все категории и типы инвалидности.*

## - Признайте его равным!

Разговаривая со взрослым человеком, имеющим инвалидность, ведите себя с ним как с равным.

Не покровительствуйте и не обращайтесь с ним как с ребенком.

*Помните, что люди с инвалидностью по уровню интеллектуального развития не ниже большинства. Проявляя снисходительность, излишнюю опеку, вы показываете свое неуважение достоинства человека.*

## - Уважайте его человеческое достоинство!

При разговоре с человеком с инвалидностью обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре.

Откажитесь от жалости! Она прямая противоположность принятия, подразумевающая чувство превосходства.

*Не пытайтесь проявить великодушие, заплатив за человека в кафе, транспорте или магазине. Такие проявления предполагают недееспособность в человеке и унижают его достоинство.*

## - Уважайте его личное пространство!

Люди с инвалидностью рассматривают вспомогательные средства, которыми они пользуются, как часть личного неприкосновенного пространства.

*Не нарушайте его, не опирайтесь и не висните на кресле-коляске. Не стискивайте трость незрячего человека, не хватайте и не тащите его, чтобы показать дорогу.*

## - Спрашивайте, если не уверены!

Если вы что-то не поняли, не знаете, как себя вести и как говорить – не стесняйтесь, спросите об этом вашего собеседника с инвалидностью.

*Это лучше, чем проявлять неловкость или оскорбить его неприятным, обидным словом или выражением.*

## - Уважайте самостоятельность и независимость в человеке!

Прежде чем оказать помощь, всегда спрашивайте, нужна ли она человеку.

Не пытайтесь помочь, если он отказался от ваших услуг.

*Если предложение о помощи принято, спросите, что и как делать.*

## - Используйте его возможности!

При взаимодействии с людьми с инвалидностью старайтесь делать акцент не на ограничениях, а на возможностях.

Если у человека присутствует нарушение зрения, слуха или речи, это не означает, что оно автоматически влечет другие виды нарушений.

Старайтесь использовать те функциональные способности человека, которые у него развиты и которые использует он сам.

*Например, информацию незрячий человек получает через слух и осязание; а слабослышащий через визуальный ряд и т.п.*



## особенности коммуникации

### с различными категориями людей с инвалидностью

Знание особенностей  
коммуникации  
с людьми с физическими,  
сенсорными и ментальными  
особенностями поможет  
эффективно выстраивать  
коммуникацию  
с ними как при первой встрече,  
так и при постоянном общении  
в быту, школе или работе.

*Данные рекомендации позволят вам чувствовать  
себя увереннее в общении или при оказании услуг  
людям с инвалидностью.*



# при общении с незрячим или слабовидящим человеком

## 1 при встрече

всегда называйте себя и представляйте других собеседников.

*Если вы протягиваете руку или хотите пожать руку незрячего, скажите об этом.*

## 2 когда вы общаетесь с группой незрячих людей,

каждый раз называйте того, к кому вы обращаетесь.

*Если вы протягиваете руку или хотите пожать руку незрячего, скажите об этом.*

## 3 не заставляйте

вашего собеседника вещать в пустоту:

*если вы перемещаетесь, предупредите его.*

## 4 вполне нормально

употреблять выражение "смотреть".

*Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.*

## 5 избегайте расплывчатых определений и инструкций,

которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: "стакан находится там на столе", "это поблизости от вас ...".

*Старайтесь быть точным: "посередине стола", "стул справа от вас".*

## сопровождение незрячего человека

### 1 предлагая свою помощь,

представьтесь, даже если вы знакомы.

*Незрячие не всегда могут узнать вас по голосу.  
Не нужно хватать человека и тащить его за собой.*

### 2 предложите ему руку или локоть

Позвольте взять вас под руку.

*Не пытайтесь вести незрячего, взяв его под локоть. Зрячий человек должен идти на полшага впереди.*

### 3 берясь сопровождать незрячего,

спросите, как его предупреждать о препятствиях, так скорее вы найдете общий язык и ходить вместе будет удобно.

### 4 передвигаясь,

не делайте рывков, резких движений.

*Предупреждайте о ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.  
Можно немного приостанавливаться или предупредить словами.*

### 5 при прохождении узких мест,

где может пройти только один человек, дайте незрячему понять, что нужно следовать за вами.

*Заложив руку назад, вы сможете вести его, идя впереди.*

### 5 при спуске или подъеме по ступенькам

ведите незрячего перпендикулярно к ним.

### 6 объясняйте внезапные шумы

Делитесь увиденным по ходу перемещения.

### 7 если вы заметили,

что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

### 8 заходя в помещение,

опишите коротко, где вы находитесь.

*Например: "Слева от двери, как заходишь – кофейный столик". Обратите внимание незрячего на наличие бьющихся предметов в комнате.*

### 9 не оставляйте двери полуоткрытыми,

открывайте или закрывайте их полностью.

### 10 в помещении или транспорте,

если есть место, предложите незрячему сесть, положив его руку на спинку сиденья.

*Не надо уговаривать сесть или усаживать силой.*

## в работе и на занятиях

### 1 при проведении презентаций или других мероприятий с участием незрячих

заранее постарайтесь выяснить, в какой форме человек предпочитает получить информацию: Брайль, крупный шрифт, на аудио или в электронном формате.

*Если у вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть - это лучше, чем ничего.*

### 2 если вы собираетесь читать незрячему человеку,

сначала предупредите об этом.

*Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.*

### 3 если это важное письмо или документ,

не заменяйте чтение пересказом.

*Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.*

### 4 если вас попросили помочь взять какой-то предмет,

не следует тянуть кисть человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

*Подайте его в руку незрячего.*





# при общении со слабослышащим или неслышащим человеком:

Существует несколько типов  
и степеней нарушения слуха.

Некоторые не слышат или не воспринимают  
устную речь и могут разговаривать только  
на жестовом языке.

Другие могут слышать, но воспринимают  
отдельные звуки неправильно.

С ними нужно говорить немного громче  
и четче обычного, подбирая подходящий  
уровень громкости.

Некоторые утратили способность  
воспринимать высокие частоты –  
разговаривая с ними, нужно лишь снизить  
высоту голоса.

*Поэтому со слабослышащим человеком может быть  
трудно общаться в больших или многолюдных помещениях.  
Яркое солнце или тень тоже могут быть помехами.*



**1 чтобы привлечь внимание человека,**

назовите его по имени.

*Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.*

**2 если возникают проблемы в устном общении,**

постарайтесь узнать у самого человека, какой способ коммуникации будет оптимален.

*Предложите собеседнику написать, напечатать. Не говорите: «Ладно, это неважно...».*

**3 чтобы неслышащий или слабослышащий собеседник вас лучше понял,**

смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь.

*Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать, особенно в ухо.*

**4 используйте мимику, жесты, телодвижения,**

если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

*Помните, что не все слабослышащие люди могут читать по губам, а те, кто умеет, хорошо прочитывают только часть сказанных вами слов.*

**1**    **говорите простыми короткими фразами**

и избегайте несущественных слов.

*Выбирайте обиходные слова (т.е. наиболее часто употребляемые в речи).*

**2**    **при построении фразы лучше использовать прямой порядок слов**

Не злоупотребляйте в речи обособлениями, оборотами, обращениями.

*Например, лучше сказать «Когда вы придете?» вместо «И когда, родной мой, вас ждать?».*

**3**    **помните, что понимание смысла,**

передаваемого в речи с помощью интонационных нюансов, оттенков почти не доступно людям с нарушением слуха.

*Поэтому не стоит удивляться, если фраза с саркастической, ироничной интонацией будет пониматься как нейтральная. Частично смысловые оттенки можно передать с помощью мимики.*

**4**    **если вы сообщаете информацию,**

которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по СМС, электронной почте или другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

**5**    **если вас просят повторить что-то,**

попробуйте не просто повторить, а сказать по-другому, перефразировать предложение.

**6**    **убедитесь, что вас поняли**

Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

**7**    **если вы общаетесь через переводчика,**

не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.



## при общении с людьми, передвигающимися на кресле-коляске

### 1 при разговоре с человеком,

пользующимся коляской,  
попытайтесь сделать так, чтобы  
ваши глаза находились с его глазами  
на одном уровне.

*Если есть возможность постарайтесь сразу  
в начале разговора сесть.*

### 2 помните, что кресло-коляска –

неприкосновенное пространство  
человека.

*Не толкайте ее без разрешения  
и не опирайтесь на нее.*

### 3 начать катить коляску без согласия ее владельца –

то же самое, что схватить  
и понести вещи человека без  
его разрешения.

### 4 если вам разрешили передвигать коляску,

катите ее медленно.

*Коляска быстро набирает скорость,  
и неожиданный толчок может привести  
к потере равновесия.*

### 5 предлагайте помощь,

если нужно открыть тяжелую  
дверь или пройти по ковру  
с длинным ворсом.

### 6 лично убеждайтесь в доступности мест,

где запланированы  
мероприятия.

*Заранее поинтересуйтесь, какие  
могут возникнуть проблемы и как  
их можно устранить.*

### 7 не стесняйтесь показать,

где находится специальная  
уборная для людей  
с инвалидностью, это может  
помочь им быстрее  
адаптироваться.



## при общении с людьми с нарушением речи

### 1 не перебивайте и не поправляйте человека,

который испытывает трудности в речи.

*Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.*

### 2 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.*

### 3 смотрите в лицо собеседнику,

поддерживайте визуальный контакт.

*Отдайте этой беседе все ваше внимание.*

### 4 не думайте, что затруднения в речи –

показатель низкого уровня интеллекта человека.

### 5 старайтесь задавать вопросы,

которые требуют коротких ответов или кивка.

### 6 не притворяйтесь,

если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить.

*Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово медленнее, возможно, по буквам.*

### 7 не забывайте,

что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.

*Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.*

### 8 если у вас возникают проблемы в общении,

спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.



I HAVE AUTISM

при общении  
с людьми с ментальными  
особенностями

Ментальные нарушения –  
не то же самое,  
что проблемы в развитии.

Люди с ментальными  
особенностями могут испытывать  
эмоциональные расстройства  
или замешательство,  
осложняющие их жизнь.

*Неверно, что они имеют проблемы в понимании  
или ниже по уровню интеллекта,  
чем большинство людей.  
У них свой особый и изменчивый  
взгляд на мир.*



1 с человеком  
с особенностями нужно  
вести себя так же,

как и с любым другим человеком.

*Не бойтесь задавать вопросы ему или сопровождающим. Но будьте вежливы и относитесь к нему с уважением!*

2 если вы встретили  
особого человека,

не нужно бояться смотреть,  
но не надо показывать пальцем

3 при разговоре

старайтесь не использовать  
слишком длинные и витиеватые  
фразы, в таких конструкциях  
слишком много «ментального  
шума», и бывает сложно уловить  
их смысл.

4 если человек,  
имеющий ментальные  
нарушения, расстроен,

спросите его спокойно, что вы  
можете сделать, чтобы помочь  
ему.

*Не говорите резко, даже если у вас есть  
для этого основания.*

5 не следует думать,

что люди с ментальными  
нарушениями более других  
склонны к насилию.

*Если вы дружелюбны, они будут  
чувствовать себя спокойно.*

6 помните,  
любое поведение  
всегда имеет причину.

Человек может вести себя  
необычно, когда он испуган,  
дезориентирован, не  
понимает, что происходит.

7 если человек  
с особенностями ведет  
себя непривычно,

не мешайте ему успокоиться.

*Нужно помолчать. Дать человеку  
прийти в себя. Ситуация редко требует  
нашего вмешательства. Возможно, нужно  
просто отойти в сторону и стараться  
не усугубить ситуацию.*

8 если человек  
не воспринимает  
учебный материал  
или презентацию,

это не проблема человека.

*Иногда таким людям требуются особые  
способы представления информации,  
больше визуальных материалов и т.п.*

# Заключение

Культура взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность, безусловно, не исчерпывается вышеприведенными рекомендациями.

Открытость, участие и общепринятые нормы этикета были и остаются основой эффективной профессиональной коммуникации, снижающей барьеры понимания при взаимодействии с каждым индивидом вне зависимости от наличия инвалидности.

Люди с инвалидностью не настаивают на каком-либо специальном обращении, но вправе рассчитывать на этически выдержанное и корректное налаживание контактов со стороны окружающих.

Главное – желание взаимодействовать с человеком с инвалидностью с учетом, но без скидок на нарушение функций здоровья.

Хорошее владение понятиями «ограниченности» и «неограниченности» – по существу, новая компетенция специалиста в любой сфере.

# Использованные источники:

1. Республика Казахстан. Закон РК от 13 апреля 2005 года № 39-III «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 02.07.2018 г.)
2. Конвенция ООН о правах инвалидов, принятая резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 г.
3. Андреева Г. М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений – Изд. 5-е., испр. и доп. – М.: Аспект. Пресс, 2009. – 363 с.
4. Культура общения с людьми с инвалидностью: язык и этикет. – Региональное общественное объединение инвалидов «Перспектива» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://perspektiva-inva.ru/language-etiquette>, свободный. – Загл. с экрана.
5. Седовина Т.Н. Шинкарева Е.Ю. Уроки по пониманию инвалидности в школе: пособие для учителя. – Архангельск: Лоция, 2016. – 128 с.
6. Основные правила общения с инвалидами: материалы для сотрудников библиотек [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vmo.rgub.ru/research/articles/talyzina2.php>, свободный. – Загл. с экрана.
7. Как общаться со слабослышащими: правила и этика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.miloserdie.ru/article/kak-obshhatsya-so-slaboslyshashhimi-pravila-i-etika/>, свободный. – Загл. с экрана.
8. Как общаться с особыми людьми? 10 советов специалистов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.imasheva.ru/library-list/papers/19-ill-and-disabled/86-10-sovetov-osobyelyudi>, свободный. – Загл. с экрана.
9. Лесневский Ю.Ю. Руководство по обеспечению доступности услуг в библиотеках Российской Федерации для инвалидов и других маломобильных граждан / Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих – Новосибирск, 2016. – 331 с.

## Freepik.com, Shutterstock.com

- Gee363/Shutterstock.com | обложка, 16 стр
- автор Freepik | 3 стр
- автор Freepik | 4 стр
- автор Freepik | 5 стр
- автор Freepik | 6 стр
- автор jannoon028 / Freepik | 6 стр
- VladKol/Shutterstock.com | 8 стр
- Andrey\_Popov/Shutterstock.com | 18 стр
- Lisa S./Shutterstock.com | 21 стр
- Juan Ci/Shutterstock.com | 22 стр
- автор Freepik | 24 стр
- автор jcomp / Freepik | 26 стр
- Camelialy/Shutterstock.com | 28 стр
- Zahraa Saleh/Shutterstock.com | 30 стр
- Monster Ztudio/Shutterstock.com | 32 стр

# Контакты

Если у вас возникли вопросы или вы хотите получить дополнительную информацию по данной тематике, просим обращаться в Библиотеку Назарбаев Университета по контактам, указанным ниже.

ЗИЯТ АБДЫКАИМОВ

*эксперт-менеджер по ассистивным технологиям и доступности*

ziyat.abdykaimov@nu.edu.kz

+7 (7172) 70-92-01



МАДИНА АБДЫКАИМОВА

*старший менеджер по ассистивным технологиям и доступности*



madina.kabiyeva@nu.edu.kz



+7 (7172) 70-58-15

БИБЛИОТЕКА НАЗАРБАЕВ УНИВЕРСИТЕТА

КАБАНБАЙ БАТЫРА 53 | БЛОК 5 | 010000 | НУР-СУЛТАН  
РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН

составители брошюры: Абдыкаимов З., Абдыкаимова М.